

Minna Emmes

ESTEETÖNTÄ ASIOINTIA KIRJASTOSSA

Suunnitelma Kokkolan kaupunginkirjaston henkilökunnan koulutuspäiväksi

ESTEETÖNTÄ ASIOINTIA KIRJASTOSSA

Suunnitelma Kokkolan kaupunginkirjaston henkilökunnan koulutuspäiväksi

Minna Emmes
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Kirjasto- ja tietopalvelualan
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t): Minna Emmes

Opinnäytetyön nimi: Esteetöntä asiointia kirjastossa: Suunnitelma Kokkolan kaupunginkirjaston henkilökunnan koulutuspäiväksi

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2016

Sivumäärä: 45 + 1

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kokkolan kaupunginkirjasto ja sen tarkoitus oli suunnitella henkilökunnalle koulutuspäivä, joka kehittää asiakaspalvelua lisäämällä henkilökunnan tietämystä esteettömyydestä ja erityisryhmistä. Koulutuspäivän suunnittelu toimi luontevana jatkumona vuonna 2015 toteutetulle ”Bibliotekstjänster för specialgrupper”-hankkeelle (”Kirjastopalveluija erityisryhmille” -hanke).

Kaikkien kirjaston asiakkaiden tulisi saada tasa-arvoista palvelua toimintakyvystä ja taustoista riippumatta. Kirjaston esteettömyys on kaikkien asiakkaiden etu, mutta tietyille erityisryhmille se on onnistuneen asioimisen edellytys. Aiheen teoriaosuus kattaa rakennuksen esteettömyyden, esteettömyydestä erityistä hyötyä saavat asiakasryhmät, heitä hyödyttävät erityisaineistot ja asiakaspalvelun. Myös toimeksiantajan, eli Kokkolan kaupunginkirjaston esteettömyyttä on tarkasteltu tässä opinnäytetyössä.

Koulutuspäiväsuunnitelmaan otettiin mukaan teoriaosuudessaakin käsitellyt asiat, mutta painotus oli eri. Asiakkaiden kokemus saadusta asiakaspalvelusta voi olla rakennuksen fyysistä esteettömyyttä tärkeämpää ja niin ohjelman suunnitteluun vaikutti se, että henkilökunta pitäisi saada samaistumaan erityistarpeisiin asiakkaisiin. Tämä saavutettiin siten, että ohjelmaan on sisällytetty puheenvuorot kokemusasiantuntijoilta (esim. näkövammaisen, kuulovammaisen ja puhevammaisen) ja työpajat, joiden fiktivisissä asiakaspalvelutilanteissa henkilökunta pääsee kokeilemaan, kuinka vammat voivat vaikuttaa kirjastossa asioimiseen.

Koulutuspäiväsuunnitelman arviointi tapahtui epämuodollisessa ryhmäkeskustelussa, jossa henkilökunta sai mahdollisuuden kommentoida tehtyä suunnitelmaa. Keskusteluun osallistuneet kokivat, että on tarpeellista järjestää koulutusta esteettömyydestä ja erityisryhmien palvelemisesta ja koulutuspäiväsuunnitelmassa huomioon otetut asiat nähtiin oleellisiksi osaksi koulutusta.

Toimeksiantaja hyödyntää kirjastorakennuksen esteettömyydestä tehtyjä parannusehdotuksia, joita pyrkii toteuttamaan tulevaisuudessa mahdollisuuksien mukaan. Myös asiakaspalvelua on tarkoitus kehittää ja koulutuspäivä toteutunee esim. maakuntakirjakokouksen yhteydessä.

Asiasanat:

esteettömyys, asiakaspalvelu, henkilökunta, koulutus, kirjastopalvelut, asiakkaat, erityisryhmät

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme Library and Information Services

Author(s): Minna Emmes

Title of thesis: Accessible Library Services: Plan for an education day for the personnel of Kokkola City Library

Supervisor(s): Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2016 Number of pages: 45 + 1

This functional thesis was commissioned by Kokkola City Library and the purpose is to plan an education day for its personnel to improve customer service with giving the personnel information about accessibility and customers with special needs. The plan is a natural continuation for the "Bibliotekstjänster för specialgrupper" project (Library services for customers with special needs), executed year 2015.

All library customers should get equal service regardless of their abilities or backgrounds. The accessibility of the library is everyone's advantage but for some customers it's essential for a successful customer experience. The theory of the subject includes physical accessibility, different customers with special needs and the kind of material and customer service that benefits them. Kokkola City Library's accessibility is also examined for this thesis.

All the subjects in the theory are also included into the education day plan but the emphasis is different. The customers' experience of the service can often be more important than the building's accessibility so the plan is affected by having to get the personnel to identify with the customers with special needs. It can be reached by giving say for the best experts on the subject, which are the actual people with special needs. After that the personnel would have workshops where they act out customer service situations as people with special needs.

The evaluation of the education day plan happened in informal group discussion where the personnel got a chance to comment the plan. The participants thought that further education on accessibility and how to serve customers with special needs is much needed and all the subjects included in the education day plan were essential part of the education.

The Kokkola City Library will improve the library's accessibility as much as possible by using the observations made in this thesis. They also aim to improve the customer service and the Education Day might be actualized with the yearly Regional Library meeting.

Keywords:

accessibility, customer service, personnel, library service, customers, special needs

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KOKKOLAN KAUPUNGINKIRJASTO	7
2.1	Kokkolan kaupunginkirjaston historia	7
2.2	Kokkolan kaupunginkirjasto nykyään.....	8
3	ESTEETTÖMYYS	9
3.1	Lainsäädäntö	9
3.2	Kuka hyötty esteettömyydestä?	10
3.3	Tilojen esteettömyys	12
3.4	Erytisaineistot.....	15
3.5	Helppokäyttöiset verkkosivut	16
3.6	Tasa-arvoinen asiakaspalvelu	17
3.7	Tapahtumat ja muut palvelut	19
3.8	Yhteistyö järjestöjen kanssa	20
3.9	Tutkimuksia esteettömyydestä	21
4	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA SISÄINEN KOULUTUS KIRJASTOSSA.....	23
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	23
4.2	Yleisten kirjastojen laatusuositus ja kirjastojen sisäinen koulutus	23
5	KOKKOLAN KAUPUNGINKIRJASTO ESTEETTÖMYYSNÄKÖKULMASTA.....	25
6	SUUNNITELMA KOULUTUSPÄIVÄN RUNGOKSI	29
6.1	Koulutuksen järjestelyt.....	29
6.2	Arvio kuluista	30
6.3	Tilat ja tarjoilut.....	30
6.4	Koulutuksen sisältö.....	31
6.5	Käytettävät asiantuntijat ja puheenvuorojen sisällöt	32
6.6	Työpajat	33
7	KOULUTUSPÄIVÄSUUNNITELMAN ARVIOINTI.....	35
7.1	Koulutuspäiväsuunnitelman arvioiminen ryhmäkesustelun avulla	35
7.2	Henkilökunnan ajatuksia esteettömyydestä ja koulutuspäiväsuunnitelmasta.....	36
8	POHDINTA.....	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	46

1 JOHDANTO

Kaikki potentiaaliset asiakkaat eivät löydä kirjastoon, sillä vaikka kirjaston fyysinen sijainti olisikin tiedossa, voi erityistarpeinen asiakas kokea, ettei kirjastolla ole hänelle mitään tarjottavaa. On tärkeää, että kaikilla olisi mahdollisimman matala kynnys tulla kirjastoon ja laissakin säädetään, että kaikilla tulee olla yhtäläiset mahdollisuudet sivistykseen. Aina on luonnollisesti ollut erityistarpeisia asiakkaita, mutta on kaksi esteettömyydestä hyötyvää ryhmää, joiden määrä on ollut viime aikoina kasvussa: ikääntyneet ja maahanmuuttajat. Maahanmuuttajien kotoutumisessa kirjasto on hyvinkin tärkeässä asemassa. Saavutettavuus on siis yhteiskunnallisesti ajankohtainen ja tärkeä aihe.

Työskennellessäni kirjastovirkailijana Kokkolan kaupunginkirjastossa en voinut olla huomaamatta useita puutteita esteettömyydessä, vaikka perusasiakkaat eivät niitä puutteita varmasti huomaakaan ja oletettavasti samoja ja muitakin ongelmia on monissa muissakin kirjastoissa. Kokkolan kaupunginkirjastossa on myös viime aikoina ollut enenevässä määrin keskustelua aiheesta taannoisen ”Bibliotekstjänster för specialgrupper” -hankkeen (”Kirjastopalveluja erityisryhmille”) myötä. Hankkeesta syntyi lasten- ja nuortenosastolle Omppuhylly ja kirjastossa on suunnitelmia vastaavan laittamisesta myös aikuisten osastolle. Omppuhyllyyn on siis kerätty yhteen paikkaan aineistoa, joka tukee kielenkehitystä ja helpottaa lukemisesteisten lukemista. Omppuhyllyyn valittu aineisto voi vaihdella myös eri kirjastoissa.

Olin myös itse kolmen muun työntekijän kanssa em. hankkeessa mukana ja koen tämän opinnäytteen olevan sille luonnollinen jatkumo. On toki hyvä, että kaikissa osa-alueissa on vastuhenkilönsä, mutta koko henkilökunnalla tulisi silti olla jonkinlaista tietämystä aiheesta. Siksi olisi tärkeää järjestää aiheesta myös lisäkoulutusta. Olin aloitteentekijänä ehdottaessani Kokkolan kaupunginkirjastolle, että suunnittelisin koulutuksen heidän henkilökunnalleen. Ehdotus sai myönteisen vastaanoton ja sain näin työlle toimeksiantajan. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on siis suunnitella runko koulutuspäivälle, jota Kokkolan kaupunginkirjasto voi käyttää hyväksi kehittäessään henkilökunnan tietämystä esteettömyydestä ja mikä tärkeintä siitä, kuinka erityisryhmiä palvellaan. Koulutuspäivää suunniteltaessa otan huomioon niitä asioita, joiden huomasin kyseisessä kirjastossa työskennellessäni olevan kirjaston heikkoja kohtia, eli missä olisi eniten kehitettävää.

2 KOKKOLAN KAUPUNGINKIRJASTO

2.1 Kokkolan kaupunginkirjaston historia

Kokkolan kaupunginkirjastolla on pitkä historia, sen edeltäjä on vuonna 1800 perustettu lukuseura, jonka kirjasto oli Suomen kolmanneksi vanhin Vaasan ja Turun lukuseurojen jälkeen. Kokkolan kirjastoa kutsuttiin pitkään Chydeniuksen kirjastoksi, sillä Kokkolan kirkkoherra ja valtion päämies Anders Chydenius oli perustamisasiakirjan ensimmäinen allekirjoittaja. (Kokkolan kaupunki 2016a, viitattu 13.10.2016.) Kokkolan kirjastosta tuli kunnallinen 1800-luvun lopulla (Kokkolan kaupunki 2016b, viitattu 13.10.2016) ja vuonna 1928 kirjaston nimi muutettiin Kokkolan kaupunginkirjastoksi. Ensimmäisen sivukirjasto syntyi samana vuonna, kun Ykspihlajaan perustettiin lainausasema. (Kokkolan kaupunki 2016c, viitattu 13.10.2016.) Vuoden 1977 kuntaliitoksessa kirjastoverkko kasvoi Kaarlelan kunnan kirjastopisteillä, jolloin kirjastoon yhdistyi 8 muuta sivukirjastoa, mutta myöhemmin lainausasemiksi muutettuja sivukirjastoja lakkautettiin (Kokkolan kaupunki 2016e, viitattu 13.10.2016).

Kokkolan kirjasto on toiminut historiansa aikana monissa eri tiloissa, 1800-luvun loppupuolella alakansakoulun salissa, sitten viereisen pedagogiotalon pienessä läpikulkuhuoneessa (Kokkolan kaupunki 2016b, viitattu 13.10.2016), jonka jälkeen se palasi taas alakansakoulun tiloihin, jolloin sillä oli koko rakennus käytössään (Kokkolan kaupunki 2016c, viitattu 13.10.2016). Tilaongelmien lievittämiseksi lastenosasto siirrettiin myöhemmin Lavanderin taloon, jossa käynnistyi myös musiikkikirjastotoiminta (Kokkolan kaupunki 2016d, viitattu 13.10.2016). Pääkirjasto muutti uusiin vuokratiloihin Isokadulle 1970-luvun lopulla ja käyttöön otettiin toiminnan laajentuessa myös kameralainaus ja 1980-luvun lopulla atk-lainaus (Kokkolan kaupunki 2016e, viitattu 13.10.2016).

Maakuntakirjastotoiminta käynnistyi vuonna 1995, jolloin 11 ympäristökuntaa siirrettiin Kokkolan alaiseen Keski-Pohjanmaan maakuntakirjastoon (Kokkolan kaupunki 2016e, viitattu 13.10.2016). Kokkolan kaupunginkirjasto oli maan viimeinen maakuntakirjasto, joka toimi vielä vuokratiloissa ja uusi kirjastorakennus valmistui vasta 1999, juuri sopivasti Lukuseuran kirjaston 200-vuotisjuhliin, joita vietettiin vuonna 2000. (Kokkolan kaupunki 2016f, viitattu 13.10.2016.)

2.2 Kokkolan kaupunginkirjasto nykyään

Kokkolan kaupunginkirjastolla on neljä lähikirjastoa ja näiden lisäksi Kokkolassa kiertää kirjastoauto ja keskussairaalan potilaita ja henkilökuntaa palvelee laitospalvelukirjasto (Kokkolan kaupunki 2016g, viitattu 13.10.2016). Maakuntakirjastoalue kattaa kahdeksan Keski-Pohjanmaan kaupunkia ja kuntaa. Aineisto kulkee maksutta kimpan kirjastojen välillä. (Kokkolan kaupunki 2016h, viitattu 13.10.2016.)

Pääkirjaston ensimmäisessä kerroksessa on lasten ja nuorten osasto, musiikkiosasto, aikuisten kaunokirjallisuus ja lehtisali. Samassa kerroksessa toimii myös ruotsinkielinen palvelupiste Luckan. Rakennuksen toisessa kerroksessa on aikuisten tietokirjallisuus ja Chydenica-kotiseutukokoelma. Yläkerrasta löytyy myös ammattikorkeakoulun Centria-kirjasto. (Kokkolan kaupunki 2016i, viitattu 13.10.2016.)

Kokkolan kaupunginkirjaston kokoelma kattoi vuoden 2015 lopussa 443 924 nidettä, joista kirjoja oli 383 568 nidettä. Kirjastoaineistojen kokonaislainaus oli 764 477, mikä oli vuoden aikana 16,16 lainaa asukasta kohden. Kirjalainoja em. määrästä oli 76 %. Fyysisiä kirjastokäyntejä oli 477 121. Vuoden aikana lainausoikeuttaan käytti 36 % asukkaista. Käyntejä kirjaston verkkosivuilla ja Anders-verkkokirjastossa oli 244 320. (Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015.)

Kirjaston palkkaamaa henkilökuntaa oli vuonna 2015 tilastojen mukaan 43,15, joihin sisältyy myös työllistetyt. Kirjastoammatillisia oli 35,59, korkeakoulutettuja kirjastoammatillisia 12,05. (Kirjastot.fi 2016, viitattu 22.10.2016.)

3 ESTEETTÖMYYS

”Esteetön ympäristö ei erottele ihmisiä heidän toimintakykynsä perusteella” (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015a, viitattu 25.4.2015).

Esteettömyys mahdollistaa ihmisen asumisen kotonaan ja osallistumisen kaikkiin kodin ulkopuolisiin toimintoihin, kuten työhön, opintoihin ja harrastuksiin. Esteettömyydessä on huomioitava liikkumisen lisäksi näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät asiat. (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015a, viitattu 25.4.2015.)

3.1 Lainsäädäntö

Yhdenvertaisuuslaissa todetaan seuraavalla tavalla: ”Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansallisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, tai muuhun henkilöön liittyvän syyn perusteella.” (30.12.2014/1325.)

Lisäksi vielä Kirjastolaissa säädetään, että ”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.” (Kirjastolaki 4.12.1998/904.)

Uusi kirjastolaki on tulossa voimaan 1.1.2017 ja Opetus- ja kulttuuriministeriön asettaman työryhmän ehdotuksen perusteella on valmisteltu hallituksen esitysluonnos, jossa sanotaan, että kirjaston tulisi olla kaikkien käytettävissä ja tilojen esteettömät. Luonnoksen mukaan palveluissa ja aineistoissa on huomioitava myös tasa-arvon vahvistaminen ja erityisryhmien tarpeet. (Luonnos 19.8.2016, 26.)

Voimassaolevan ja uudistuvan lain perusteella on siis selkeää, että kirjaston tulisi tarjota kaikille taustoista ja toimintakyvystä riippumatta tasa-arvoista palvelua. Myös esteettömästä rakentamisesta on säädetty laissa.

3.2 Kuka hyöttyy esteettömyydestä?

Esteettömyys on kaikille käyttäjäryhmille välttämätöntä. Kenelle hyvänsä voi tuottaa hankaluuksia, jos tilat ovat ahtaat ja valaistus puutteellinen tai opasteet vaikeaselkoisia. Vastaavasti turvallisuus, loogisuus ja helppokäyttöisyys ovat kaikkien etuja. (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015a, viitattu 26.4.2015.) Seuraavissa kappaleissa käsitellään keskeisimpiä ryhmiä, joille tuottaa lisäongelmia, mikäli tilat ovat esteelliset eikä asiakaspalvelu ole saavutettavaa.

Puhevammainen on kuuleva ihminen, jolla on jonkinasteisia vaikeuksia puheen tuottamisessa tai puheen ymmärtämisessä niin, että se vaikeuttaa arjen kommunikointitilanteita. Puhevammaan voi liittyä myös lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia. Puhevaikeuksia voi aiheuttaa puhe-elimistön toimimattomuus tai aivojen kehitykselliset häiriöt. Kommunikointivaikeudet voivat olla synnynnäisiä tai puhekyvyn voi menettää sairauden myötä. (Papunet 2015, viitattu 23.9.2015.) Kommunikoinnin tukena voidaan käyttää eleitä, viittomia ja erilaisia kuvia, sekä näiden lisäksi puhevammaisilla saattaa olla käytössään myös kommunikointitauluja, puhelaitteita tai tietokoneen kommunikointi- tai kirjoitusohjelmia. Näiden lisäksi he hyötывät myös tulkeista. (Kehitysvammaliitto 2015, viitattu 23.9.2015.)

Näkövammaisena pidetään henkilöä, jonka näkökyky on alentunut niin, että se aiheuttaa haittaa hänen jokapäiväisessä elämässään. Näkövammaiset jaetaan sokeisiin ja heikkonäköisiin. Sekä silmäpohjan ikärappeuma, että monet sairaudet voivat aiheuttaa näkövammoja. Ympäristön havainnoimisessa näkövammaisella voi olla ongelmia etäisyyksien arvioimisessa, kontrastien ja tasoerojen havaitsemisessa, värinäössä, häikäistymisessä, hämäränäössä, puutteellisessa näkökentässä ja valaistuksen muutoksissa. (Näkövamma-esite 2012, 3-8.)

Kuulovammaisiin lasketaan huonokuuloiset, kuuroutuneet sekä viittomakieliset kuurot. Julkisille tiloille tyypillistä hälyä ja kaikumista pidetään usein luonnollisena, mutta se voi aiheuttaa normikuuloisellekin ongelmia saada puheesta selvää. Jo rakennusvaiheessa kannattaa kiinnittää huomiota akustiikkaan. Huonokuuloiset ja kuurot hyötывät näkövammaisten tavoin hyvästä, häikäisemättömästä valaistuksesta, esteettömästä näköyhteydestä ja näkö- ja tuntoaistiin pohjautuvasta informaatiojärjestelmästä. Informaatiokatkokset voivat olla vaarallisia, jos esim. hälytysäänten tai kuulutusten tukena ei ole mitään visuaalista järjestelmää.

Lievästi kuulovammainen voi esim. kuulokojeen avulla käyttää kuuloaan normaalikuuloisen tapaan. Kuuroutunut saattaa opetella kuuroutumisen jälkeen viittomakielen, mutta hänen ensimmäinen kielensä on puhuttu kieli. Kuuroutunut voi siis huulitaluvun lisäksi hyötyä, jos asiat esitetään paperiin kirjoittamalla. Kuuron äidinkieli on kuuroutuneesta poiketen viittomakieli, eikä hänen voi olettaa ymmärtävän puhuttua kieltä yhtä hyvin, kun suomen kieli tai muu puhuttu kieli on vasta toinen kieli. He ovat siis kielivähemmistö ja hyödyntävät asioinnissaan usein viittomakielen tulkkeja. Em. ryhmien lisäksi kuulovammaisiin luetaan myös kuurosokeat ja erilaiset kuulo-monivammaiset. (Koivu 1999, 7-8.)

Liikuntavammaisuus on yleisin vammaisuuden muoto. Liikuntavammaiseksi määritellään henkilö, joka tapaturman tai sairauden seurauksena ei pysty liikkumaan itsenäisesti tai ilman apuvälineitä. Liikuntavamma voi olla myös synnynnäinen. Liikuntavammoja voivat aiheuttaa halvaantumiset, raajojen epämuodostumat, sekä tuki- ja liikuntaelinten oireet ja vammat. Myös kivut ja säryt hankaloittavat liikkumista. Yleisiä liikuntavammoja ovat mm. nivelreuma, lihassairaudet, aivovamma ja -halvaus, selkäydinvamma ja cp-vamma. (Talvela & Matero 2004, 253.)

Kehitysvamma on vamma ymmärryksen ja käsityskyvyn alueella, joka voi johtua perimästä, sikiöaikana tai synnytyksessä sattuneesta häiriöstä tai syntymän jälkeisestä aivovauriosta. Jollakin vamma voi olla vakavampi, kun toisella se saattaa ilmetä lievänä oppimisvaikeutena. Kehitysvammaisella voi olla myös muita vammoja, jotka vaikeuttavat liikkumista tai puhumista. Heillä voi olla vaikeuksia ymmärtämisessä, oppimisessa ja käsitteellisessä ajattelussa. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, viitattu 25.9.2015.)

Ikääntymisen myötä alkavat aistit, voimat ja toimintakyky heiketä. Se ilmenee käytännössä näön ja kuulon heikkenemisenä, liikkumisen vaikeutumisena, tasapaino-ongelmina, hankaluutena omaksua uusia asioita, muistiongelmia ja reagoimisen sekä päätöksentekokyvyn hitautena. Useat vanhuksat hyötyvät siis samoista asioista kuin edelläkin mainitut ryhmät: selkokieli, näkyvät opasteet, parempi valaistus, kontrastit, hyvä akustiikka, esteetön kulku, hissit ja turvakaiteet. (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015b, viitattu 24.9.2015.)

Maahanmuuttajilla ei välttämättä löydy mitään vammoja, mutta myös he hyötyvät selkokielestä ja symboleista. Heidän kohdallaan saavutettavuus korostuu enemmän asiakaspalvelussa ja heille soveltuvassa materiaalisissa. (Verkko haltuun! 2015a, viitattu 24.9.2015.) Selkokielistä materiaalia käytetään usein suomen kielen opetuksessa, mutta selkokielen tarve vaihtelee maahanmuuttajilla.

Jotkut tarvitsevat sitä vain opintojen alkuvaiheessa ja toisilla suomen kieli voi jäädä pysyvästi puutteelliseksi, jolloin selkokielen tarve korostuu. (Leskelä & Virtanen 2006, 11.)

3.3 Tilojen esteettömyys

Fyysisen esteettömyyden ja turvallisuuden tulisi olla taattu kaikille toimintakyvystä, taustoista, sukupuolesta ja iästä riippumatta (University of Washington 2016, viitattu 20.2.2016).

Käsitteitä saavutettavuus ja esteettömyys käytetään monesti rinnakkain. Saavutettavuus kattaa usein sekä rakennetun ympäristön että palveluiden saavutettavuuden. Monet asiakkaat voivat olla tottuneita etsimään tarvittavan kohteen saavutettavuustietoja verkkosivuilta, joten kannattaa luoda sivustolle oma osionsa esim. otsikolla 'Saavutettavuus', joka sijoitetaan näkyvään paikkaan. Sivun on käännettävä kaikille kielille, joita sivustolla on tarjolla. Verkkosivujen tulisi olla muutenkin helppokäyttöiset ja käytettävissä myös apuvälineillä, helppokäyttöisistä verkkosivuista lisää myöhemmin. Saavutettavuustietojen tulisi löytyä verkkosivujen lisäksi myös fyysisissä esitteissä.

Asiakkaalla tulisi olla pieni kynnys ottaa tarvittaessa yhteyttä kirjastoon ja verkkosivuilla olisi hyvä olla lomake, jossa voi esittää ideoita tai toiveita, kuinka omasta kirjastosta voisi tehdä saavutettavamman. Sivulla tulisi vähintäänkin olla yhteystiedot henkilölle, jolta voi saada saavutettavuudesta lisätietoa. Samojen yhteystietojen tulisi olla myös esitteissä. (Linnapuomi & Salonlahti 2015, 17-18.) Helsingin yliopiston kirjasto on hyvä esimerkki siitä, kuinka verkkosivuilla voi tiedottaa siitä miten kirjastossa voi asioida esteettömästi.

Saavutettavuusohjeiden laatimiseen löytyy paljon tietoa, mutta tässä niistä lyhyesti. Tekstin yhteydessä on käytettävä saavutettavuussymboleja ja lisäksi voi myös käyttää kuvia itse paikasta, jolloin tiedoista tulee asiakkaalle konkreettisemmat. Tiedoissa tulee käydä läpi ainakin parkkipaikat, rakennuksen sisäänkäynti, kulkureitit, wc, hissi, induktiosilmukka, lainattavat apuvälineet ja jos on jotain erityisiä palveluja, jotka tehty erityisryhmien tarpeita silmällä pitäen. Kuvailun tulee olla yksityiskohtaista ja monipuolista, esim. sisäänkäynnin voi kuvailla kertoen tarkat mitat, myös kynnysten korkeudet annetaan ja oven avaaminen, onko kevyt tai automaattinen. On tärkeää kertoa myös miltä kohdin saavutettavuus ei toteudu: esim. 'esteetöntä wc:tä ei ole', muuten voi kertoa mm. kuinka suuri kulkuaukko on, paljonko on vapaata tilaa kääntymiselle, kuinka korkealla pesuallas on ja vessapaperitelineen sijainti. (Linnapuomi & Salonlahti 2015, 5-8.)

Tulevissa kappaleissa käsitellään lyhyesti mitä kirjastossa tulisi ottaa huomioon esteettömyyden toteutumiseksi. Kirjastolla tulisi olla vammaistunnuksin merkittyjä parkkipaikkoja, pyörätuolien, rollaattoreiden tai opaskoirien kanssa kulkeville. Sisäänkäynnin ja kulkureitin pitäisi olla tarpeeksi leveät, jotta kulkemaan pääsee myös kainalosauvojen kanssa, rollaattorilla, pyörätuolilla ja opaskoiran kanssa. Reitin tulisi olla myös hyvin valaistu, sekä alustan pitävä. Luiskia tulisi käyttää tarvittaessa ja portaissa on käytettävä käsijohteita. Ainakin yhden oven on oltava automaattinen ja aukaisupainikkeen pyörätuoliakin käyttävän ulottuvilla. Lasiovet tai seinät on merkittävä näkövammaisten ja muidenkin asiakkaiden turvallisuuden vuoksi. Myös portaat ja askelmat tulee merkitä kontrastein. (Nielsen & Irvall 2006, 9.)

Sisäänkäynnin läheisyydessä olisi hyvä olla näkyvä pohjakartta, johon tulisi merkitä selkeästi myös hissit ja vessat. Hissien tulisi olla varustettu ääniopastuksella, visuaalisilla ja taktiillisilla merkinnöillä, sekä painikkeisiin tulisi yltää myös istumisasennosta. (University of Washington 2016, viitattu 20.2.2016.) Ainakin yhdessä wc-tilassa tulisi huomioida vammaisten tarpeet tilan koossa, valaistuksessa, kontrasteissa, varustuksessa ja niiden sijoittelussa. Sieltä tulisi löytyä myös hälytyspainike. (Kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 32.)

Kautta kirjaston tulisi käyttää selkeitä opasteita ja jos niistä ei ole mahdollista tehdä monikielisiä, tulisi niissä käyttää isoa ja selkeää fonttia, kontrasteja ja symboleja, sillä ne hyödyttävät kaikkia asiakkaita. Myös signumeissa ja hyllyopasteissa olisi käytettävä riittävän suurta fonttia (University of Washington 2016, viitattu 20.2.2016). Kirjaston painetun materiaalin (esitteet tms.) tulisi myös olla visuaalisesti selkeät ja niissä tulisi käyttää selkokieltä (Kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 18). Kaikkien tilojen tulisi olla liikkumisesteisten saavutettavissa tai vaihtoehtoisesti heille tulisi olla tapoja saada tarvittava materiaali paikoista, joista he eivät voi sitä itse noutaa. Myös hyllyjen välien tulisi olla niin väljät, että siellä pääsee kulkemaan ja kääntymään myös pyörätuolilla. (Nielsen & Irvall 2006, 4.)

Jotkut asiakkaat ovat herkempiä, mikäli heidän ympärillään on ääntä tai liikettä ja heitä varten tulisi olla hiljaisia tiloja, jotka voisivat olla mahdollisesti myös yksityisiä, jotta he voivat käyttää henkilökohtaisia apuvälineitä. Olisi hyvä, mikäli voitaisiin mahdollistaa myös erityistarpeisen tietokonetyöskentely. Muunneltavissa olevalla työtasolla tulisi olla riittävästi tilaa molempikäätiseen työskentelyyn, tietokoneella tulisi olla pallohiiri, rannetuki, suuri näyttö tai mahdollisuus suurentaa

tekstien ja kuvien kokoa. Myös muita apuvälineitä on saatavilla tietokonetyöskentelyyn. (University of Washington 2016, viitattu 20.2.2016.)

Palvelupisteet on sijoitettava lähelle sisäänkäyntiä niin, että ne on helppo havaita. Jos tila on korkea ja kaikuva, kannattaa tiskeille etsiä mahdollisimman rauhallinen ja matala osa. Olisi hyvä, jos palvelupisteitä voisi myös rajata seinäkkeillä, mikä estää kaikumista. Ääntä vaimentavaa verhousta voi myös mahdollisuuksien mukaan käyttää asiakaspisteissä. Valaistuksen tulisi olla palvelupisteellä ja kautta kirjaston tarpeeksi voimakas ja tasainen, sekä heijastavat pinnat olisi minimoitava. (Koivu 1999, 12-13.)

Hyvällä palvelupisteellä voi asioida sekä seisten että istuen, eli sen tulisi olla joko kaksitasoinen tai säädettävä. Huonokuuloisia varten tulisi löytyä induktiosilmukka, sekä siitä kertovat opasteet. Induktiosilmukka palvelee kuulolaitetta käyttäviä henkilöitä siirtämällä magneettikentän välityksellä äänen suoraan äänilähteestä kuulolaitteeseen. Induktiosilmukka voi olla joko siirreltävä tai kiinteästi asennettu. Induktiosilmukan toimivuutta tulee testata ja henkilökuntaa koulutettava sen käytössä (Kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 30, 34.)

Olisi hyvä, jos kuulutusten rinnalla käytettäisiin muitakin vaihtoehtoja, vaikka tiedottamalla sama asia myös infotaululla tms. Itse kuulutuksen tulisi olla selkeä ja rauhallinen sekä sama asia olisi hyvä sanoa myös muilla kielillä. (Kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 17-18.) Palohälytyksen ei tulisi olla ainoastaan kuulon avulla havaittavissa vaan sen tulisi myös näkyä (Nielsen & Irvall 2006, 4).

Yhteenvetona voi sanoa, että fyysistä esteettömyyttä edistävät isot fontit, selkeät opasteet, induktiosilmukat (ainakin, jos ne ovat käytössä), säädettävät tiskit, automaattiovet, hiljaiset alueet ja kulkuväylien väljyys (D4-verkosto Oy, viitattu 14.2.2016). Tarkempia ohjeita saavutettavuuden parantamiseksi on löydettävissä mm. tässäkin luvussa käytetystä Kuntaliiton tuottaman Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksesta.

3.4 Erityisaineistot

Parhaassa mahdollisessa tilanteessa kirjastolla on tarjota kaikille asiakasryhmille aineistoa. Tämän takia kirjaston tulee hankkia myös erityistä aineistoa, joihin sisältyy isotekstiset kirjat, selkokirjat, koskettelukirjat ja daisy (Nielsen & Irvall 2006, 11.)

Isotekstiset kirjat ovat sisällöltään samanlaisia kuin alkuperäiset painokset, mutta teksti on kirjainkooltaan suurempaa (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille 2004, 70). Selkokirjat ovat nimensä mukaisesti selkokielistä kirjallisuutta, joka on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä ymmärrettävämpää kieltä (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 8). Selkokieli hyödyttää ainakin kehitysvammaisia, autistisia, afaattisia, dysfaattisia, monivammaisia, kuuroja, lukihäiriöisiä, vanhuksia, autistisia ja ADHD:sta kärsiviä henkilöitä sekä heitä, joilla suomen kieli on vieras kieli (Leskelä & Virtanen 2006, 9-12).

Koskettelukirjat ovat suunnattu näkövammaisille lapsille ja ne sisältävät eri materiaaleista tehtyjä kuvia, jotka ovat käsin tunnusteltavissa. Kirjoissa käytetään kirkkaita värejä ja kontrasteja ja käytetyt materiaalit voivat stimuloida tuntoaistin lisäksi myös kuulo- ja hajuaistia. Celia-kirjasto saa kirjoja lahjoituksina ja opinnäytteinä, mutta lainattavia kirjoja on kysyntään nähden hyvin vähän. (Celia 2016a, viitattu 18.10.2016.)

Äänikirjojen kuuntelijoita löytyy kaikista asiakasryhmistä, mutta myös näkövammaiset tai muut lukemisesteiset hyötyvät äänikirjoista. Celian Daisy-äänikirjat taas on suunnattu nimenomaan lukemisesteisille asiakkaille. Kirjasto voi liittyä Celian yhteisöasiakkaaksi, jolloin se saa oikeuden rekisteröidä lukemisesteisiä asiakkaita äänikirjapalvelun käyttäjiksi. Kirjasto voi perustaa myös lainattaavaan Daisy-äänikirjakokoelman. (Celia 2016b, viitattu 18.10.2016.) Daisy-formaatin äänikirjoilla on enemmän ominaisuuksia kuin tavallisissa äänikirjoissa. Daisy-kirjaa voi kuunnella tai lukea vaikka pistenäytön avulla ja se voi sisältää sekä ääntä, tekstiä, että kuvia. (Suomen Daisy-konsortio 2016a, viitattu 18.10.2016.) Daisyn selailu on helpompaa kuin tavallisen äänikirjan ja siihen voi lisätä kirjanmerkkejä, mutta mikäli kirjaa kuuntelee tavallisella cd-soittimella, eivät nämä ominaisuudet ole käytössä. Muuten Daisy-kirjaa voi kuunnella Daisy-soittimella, tietokoneella ja mobiililaitteilla. (Suomen Daisy-konsortio 2016b, viitattu 18.10.2016.)

Myös aineiston sijoittelussa tulee ottaa huomioon, varsinkin edellä käsitelty aineisto tulisi laittaa helppopääsyiseen ja helposti löydettävään paikkaan (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus

2016, 28). Monissa Suomen kirjastoissa on otettu käyttöön Ruotsista alkunsa saanut Omppuhylly-idea, jolloin yhteen paikkaan kerätään aineistoa, jonka "lukeminen" onnistuu silmin, korvin tai sormin. Siellä voi olla myös esitteitä tai tietokirjallisuutta esim. kielenkehityksestä tai erilaisista toimintahäiriöistä (Barnens bibliotek 2016, viitattu 16.11.2016.)

3.5 Helppokäyttöiset verkkosivut

SADe-toimintamallin mukaan helppokäyttöisyys tarkoittaa suunnitteluperiaatetta, jonka mukaan käyttäjä saavuttaa tavoitteensa osaamistasosta riippumatta (SADe-ohjelman Esteettömyystoimintamalli 2013, 4.) Helppokäyttöisiä verkkosivuja suunniteltaessa olisi hyvä noudattaa standardeja ja suosituksia, näistä esimerkkinä Verkkosisällön saavutettavuusohje (WCAG 2.0). Ohjeissa huomioidaan suuri joukko vammoja ja rajoitteita, joita ovat mm. näkö- ja kuulovammaisuus, oppimisvaikeudet, kognitiiviset rajoitteet, liikuntakyvyn rajoitteet, puhevaikeudet, valoherkkyys sekä näiden yhdistelmät.

Seuraavana keskeisiä ohjeita:

- Kaikella ei-tekstuaalisella sisällöllä tulisi olla tekstivastine ja sisällön tulisi olla muokattavissa myös muihin muotoihin, kuten isotekstiseksi, pistekirjoitukseksi, puheeksi, symboliksi tai kieleltään helpommaksi
- Verkkosivujen sisällön tulisi olla eri tavoin esitettävissä
- Kaikki toiminnot tulisi olla mahdollista suorittaa näppäimistöä käyttäen
- Käyttäjällä tulisi olla riittävästi aikaa sisällön käyttämiseen
- Käyttäjällä on mahdollisuus navigoida, etsiä sisältöä ja määrittää sijaintinsa
- Verkkosivuston tekstisisältö on ymmärrettävää ja luettavaa (vältettävä esim. epätavallisia sanoja ja lyhenteitä)
- Verkkosivusto on ennakoitava sekä toiminnaltaan että ilmiänsultaan
- Verkkosivusto on yhteensopiva muiden ohjelmien ja avustavien teknologioiden kanssa

(W3C 2008, viitattu 16.10.2016.)

3.6 Tasa-arvoinen asiakaspalvelu

Henkilökunnan on oltava valmis palvelemaan kaikenlaisia asiakkaita. Heidän tulisi olla tietoisia, kuinka kommunikoidaan erilaisten asiakkaiden kanssa kielestä, kulttuurisesta tai uskonnollisesta taustasta sekä toimintakyvystä riippumatta. (University of Washington 2016, viitattu 20.2.2016.) Mikäli käytössä on apuvälinetekniikkaa, tulee selkeiden käyttöohjeiden lisäksi myös kouluttaa henkilökuntaa niiden käytössä, sillä se edistää asiakaspalvelun sujumista eivätkä apuvälineet jää silloin vaille käyttöä. (Koivu 1999, 17-18). Myös tieto esteettömistä vessoista, hisseistä, sekä kulureiteistä on tärkeää (D4-verkosto Oy 2016a, viitattu 14.2.2016.). Työntekijöillä tulee olla myös tuntemusta aineistosta, jota voi tarjota erilaisille asiakkaille tai tiedossa on ainakin oltava vastuhenkilö, jota voi tarvittaessa pyytää paikalle. (University of Washington 2016, viitattu 20.2.2016.) Seuraavissa kappaleissa on ohjeita muutamien erityisryhmien palvelemisesta.

Näkövammaisen tunnistaa usein valkoisesta kepeistä, opaskoirasta tai näkövammaismerkistä, mutta näkövammaisuus ei aina näy ulospäin. Suomessa on 80 000 näkövammaista, mutta heistä täysin sokeita on vain 10 000. (Näkövammaisten liitto ry 2016d, viitattu 7.2.2016.) Kun puhuttelee näkövammaista asiakasta, voi hänen huomionsa kiinnittää tarvittaessa koskettamalla käsivarteen ja tervehtimällä ääneen. Mahdolliset lainat, rahat ja kortti tulee ojentaa suoraan käteen, mistä tulee myös mainita ja on pidettävä huoli, ettei asiakkaalta jää mitään jälkeen. On muistettava myös, että mahdolliset opaskoirat ovat töissä ja tarvitsevat työrauhan. (Näkövammaisten liitto ry 2016e, viitattu 7.2.2016.)

Kun asiakkaana on kuulovammainen, kannattaa varmistaa, että hän tietää virkailijan olevan paikalla ja puhuvan juuri hänelle, vaikka koskettamalla kevyesti käsivarteen. On käytettävä selkeää puhetta, mutta puhuttava kuitenkin normaalilla nopeudella, sillä hidas puhe voi hankaloittaa mahdollista huulilukua. Myös äänen korottaminen on turhaa, ellei asiakas sitä erikseen toivo. Ryhmätilanteessa on varmistettava, että kuulovammainen näkee puhujan kasvot ja ettei niiden edessä ole esteitä. (Koivu 1999 9.) Kommunikoidessa voi käyttää luonnollista (muttei liioiteltua) elekieltä. Luonnollisesti voi viestiä myös paperilla, jos asiakas osaa myös suomea. Jos asiakkaalla on tulkki mukana, on puhe kohdistettava silti suoraan asiakkaalle. (D4-verkosto Oy 2016b, viitattu 7.2.2016.) Haitaksi ei varmasti myöskään ole, jos työntekijät opettelisivat joitakin keskeisiä kirjastoon liittyviä perussanoja (Verkko haltuun! 2016b, viitattu 14.2.2016). Asiakaspalvelijoiden mahdollinen viittomakielentaito (myös muu kielitaito) tehdään asiakkaille näkyväksi (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 14).

Kuten yllä mainituissa tapauksissa, tulee myös liikkumisesteistä puhutella suoraan vaikka hänellä olisikin avustaja mukana. Tarvittaessa ja tilanteen sen mahdollistaessa, voi korkean tiskin takaa tulla asiakkaan kanssa samalle puolelle, mikäli asiakas on vaikka pyörätuolissa. Antaessasi jotain asiakkaalle, älä jätä sitä korkealle tiskille vaan anna mieluummin suoraan asiakkaalle, ettei hänen tarvitse kurkotella. Jos asiakkaan pitää allekirjoittaa jotain, voit käyttää siihen jotain muuta läheltä löytyvää matalaa tasoa, mikäli tiski ei ole sopivalla korkeudella. Lähetyillä olisi hyvä olla erilaisia tuoleja (esim. erikorkuisia), joita voi tarjota tarvittaessa liikkumisesteiselle asiakkaalle. Asiakkaalle voi tarjota myös muuta apua tilanteen niin vaatiessa, esim. laukkujen tai takin kanssa. Jos asiakkaalla on vaikeuksia liikkua, tulisi asiakaspalvelijan olla valmis antamaan yksilöllistä palvelua, kuten noutamaan tarvittavat kirjat hyllystä asiakkaan istuessa. (D4-verkosto Oy 2016b, viitattu 7.2.2016.)

Puhevammaista palvellessa ja asian jäädessä itselle epäselväksi, kannattaa sanoa mitä ymmärsi ja pyytää toistamaan. Ei kannata teeskennellä ymmärtäneensä. Viimeiseksi voi toistaa koko asian ja kysyä, että onko ymmärtänyt oikein. Tilanteessa tulisi olla täysin läsnä, eikä asiakkaan puhetta korjata. Asiakkaan annetaan puhua loppuun, eikä mahdollisen jonon saa antaa häiritä. Kysymyksenasettelun kannattaa olla sellaista, että siihen voi vastata lyhyesti. (D4-verkosto Oy 2016b, viitattu 14.2.2016.)

Kohdatessa kehitysvammaisia, kuten ei muidenkaan kohdalla, tulisi tehdä ulkonäön perusteella oletuksia, että ymmärtääkö asiakas. Kommunikaation tulisi olla yksinkertaistettua, mutta asiakkaalle ei saa puhua kuin lapselle. Myös kehitysvammaisen kanssa tulee olla kärsivällinen ja rohkaiseva. Mikäli asia on vaatinut pidempää opastusta tai selostamista, kannattaa asiakkaalle antaa vaikka lyhyet muistiinpanot. Olisi hyvä, jos annettavissa olisi myös selkokielisiä esitteitä. (D4-verkosto Oy 2016b, viitattu 14.2.2016.)

Voi olla vaikea päätellä ulkonäön perusteella, onko asiakkaalla mielenterveysongelmia, mutta ne ovat melko yleisiä. Tavallisesta poikkeava käytös voi johtua esim. pitkästä hoidosta. Psykkisistä ongelmista kärsivät ovat harvoin vaarallisia mutta pikemminkin arkoja ja vetäytyviä, sekä heitä voi usein palvella normaalisti, vaikkakin hienotunteisesti. (D4-verkosto Oy 2016b, viitattu 14.2.2016.)

Yhteenvetoa kaikkiin asiakkaisiin sovellettavasta asiakaspalvelusta:

- ulkonäön, vammaisuuden tai vammattomuuden perusteella ei tule tehdä johtopäätöksiä
- asiakkaalle voi puhua selkeästi ilman, että puhuu alentuvasti

- asiakasta ei saa koskaan torjua tai vältellä siinä toivossa, että häntä palvelee joku muu
- ota asiakas vastaan kuten kuka tahansa asiakas
- asiakas tulee kohdata yksilönä
- on palveltava ja puhuteltava suoraan asiakasta, ei mahdollista avustajaa tai muuta seuralaista
- älä hyväksy muiltakaan paikallaolijoilta (esim. toisilta asiakkailta) syrjivää käytöstä
- hyviä ominaisuuksia: kärsivällisyys, ennakkoluulottomuus, rohkeisuus, kunnioitus ja hienotunteisuus

(D4-verkosto Oy 2016b, viitattu 14.2.2016.)

Edellä on mainittu asiakasryhmiä, joilla on mm. vammoista johtuvia, sosiaalisiin tilanteisiin vaikuttavia ongelmia, mutta on myös muita asiakasryhmiä, jotka kohtaavat usein syrjintää ja joita tulisi kohdella mahdollisimman tasa-arvoisesti. Näihin kuuluu mm. ihmiset, jotka edustavat eri kansallisuutta tai uskontoa, puhuvat eri kieltä tai kuuluvat seksuaali- tai sukupuolivähemmistöön. Kaikilla meistä on jonkinasteisia ennakkoluuloja, mutta tärkeintä on tiedostaa ne ja niiden vaikutukset. Yhdenvertaisuus ei aina toteudu tarjoamalla samanlaisia palveluita kaikille. Positiivinen erityiskohdeltu tarkoittaa sitä, että henkilöä tai ryhmää tuetaan erityistoimenpitein tai -järjestelyin, jos on muuten uhka jäädä eriarvoiseen asemaan. (Sosiaali- ja terveydenhuolto ja syrjintä, viitattu 14.2.2015.)

3.7 Tapahtumat ja muut palvelut

Yhdenvertaisuus tulisi huomioida myös tapahtumien järjestämisessä ja ihannetilanteessa myös asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa tapahtumien aiheisiin ja suunnitteluun. Tapahtumissa olisi hyvä olla tarpeen tullen tulkkausta (esim. muut kielet tai kirjoitus- /kuvailutulkkaus). Käytettävien materiaalien tulisi olla saavutettavat ja tapahtumien viestinnässä käytetään selkokieltä. Tapahtuman saavutettavuudesta tulee tiedottaa yleisesti ja kohdennetusti niistä hyötyville asiakasryhmille.

Kirjailijavierailijoina olisi hyvä olla myös muilla kuin suomen- ja ruotsinkielellä kirjoittavia Suomessa asuvia kirjailijoita. Kirjailijavierailuja, satutunteja ja lukupiirejä järjestetään myös Suomen vähemmistökielillä. Kirjavinkkauksiin, satutunneille ja lukupiiriin valitaan myös kirjoja, joissa käy ilmi

yhteiskunnan moninaisuus. Kirjavinkkarillakin tulisi olla tietämystä erilaisista aineistotyypeistä ja kohderyhmistä, sekä hänellä tulisi olla riittävästi aikaa erityistarpeisten asiakkaiden kohtaamiseen. Satutunteja olisi hyvä järjestää myös moniaistisina. Kirjaston olisi hyvä tukea lapsia, joilla on lukemisvaikeuksia, tarjoamalla ääneenlukua vaikka lukukoirille tai lukumummoille ja -vaareille. Kirjaston opastuksia tulisi olla mahdollista järjestää räätälöidysti, erityisryhmiä huomioiden. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 15-16.)

3.8 Yhteistyö järjestöjen kanssa

Kirjaston tulisi käyttää esteettömyyden kehittämisessä hyväksi erilaisten järjestöjen asiantuntemusta. Seuraavana on lista keskeisistä toimijoista, joilta voi neuvoa ja tukea.

Invalidiliitto ja Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE

Invalidiliitto on järjestö, joka ajaa fyysisesti vammaisten ihmisten oikeuksia ja edistää heidän mahdollisuuksiaan osallistua ja elää toimivaa, itsenäistä elämää (Invalidiliitto ry 2015, viitattu 11.7.2015). Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE on osa Invalidiliiton järjestöä. Sen tehtäviä on vaikuttamistoiminta, tiedottaminen ja materiaalin tuottaminen. ESKE:n toimintaan kuuluvat seminaarien järjestäminen ja se toimii tiiviissä yhteistyössä muiden ulkopuolisten tahojen kanssa. Heiltä voi tilata asiantuntijoita luennoitsijoiksi. (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015c, viitattu 11.7.2015.)

Näkövammaisten liitto ry

Näkövammaisten liitto on Suomen näkövammayhdistysten kattojärjestö ja edistää sokeiden ja heikkonäköisten ihmisten oikeuksia, sekä tuottaa palveluita. Näkemisen asiantuntijana se tarjoaa koulutusta näkövammaisten parissa työskenteleville. (Näkövammaisten liitto ry 2015a, viitattu 11.7.2015.) NKL tuottaa tilauksesta myös opasteita ja pohjapiirroksia, joissa käytetään kontrasteja, kohokuvia, kohotekstiä ja pistekirjoitusta (Näkövammaisten liitto ry 2015b, viitattu 11.7.2015). Näkövammaisten liiton omistamalta Annanpuralta saa saavutettavien verkkosivujen toteuttamiseen (Näkövammaisten liitto ry 2015c, viitattu 11.7.2015).

Celia

Valtion ylläpitämä Celia on erikoiskirjasto, joka tuottaa ja välittää saavutettavaa aineistoa, jota voivat käyttää ihmiset, joille jokin sairaus tai vamma tuottaa vaikeuksia lukea tavallisia kirjoja. Celian

aineistoon kuuluu mm. äänikirjoja, pistekirjoja ja elektronisia kirjoja. Celian yhteisöasiakkaina on paljon erilaisia yhteisöjä ja kirjastoja, joiden asiakkaina on lukemisesteisiä. Näin Celia edistää heidän tasa-arvoaan kirjallisuuden ja tiedon saannissa. (Celia 2015c, viitattu 11.7.2015.)

Kuurojen Liitto

Kuurojen Liitto toimii kuurojen etu- ja asiantuntijajärjestönä. Liitto valvoo viittomakielisten oikeuksien toteutumista muun muassa edistämällä viittomakielisten mahdollisuuksia saada palveluita omalla kielellään. (Kuurojen liitto 2015a, viitattu 12.7.2015.) Kuurojen Liiton kirjasto on kaikille avoin ja aineisto sisältää tietoa kuuroista, heidän kulttuuristaan ja viittomakielestä (Kuurojen liitto 2015b, viitattu 12.7.2015).

Datero

Datero on Pohjanmaan alueella toimiva erityisryhmien TVT-keskus (tieto- ja viestintätekniikka -keskus). Heiltä saa tietoa lukiapuvälineistä ja erityispedagogisista tietokoneohjelmista ja sovelluksista. He järjestävät myös koulutusta ja kursseja. (Datero 2016, viitattu 23.10.2016.)

Muita hyödyllisiä toimijoita: ADHD-liitto, Aivoliitto ry, Aivovammayhdistys ry, Autismi- ja aspergerliitto ry, Erilaisten oppijoiden liitto, Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO, Finlandssvenska teckenspråkiga rf, Förbundet De Utvecklingsstörda Väl rf, Förbundet Finlands Svenska Synskadade, Harvinaiset-verkosto, Kehitysvammaliitto, Kehitysvammaisten palvelusäätiö, Kehitysvammaisten tukiliitto ry, Kulttuuria kaikille –palvelu, Kulttuuriyhdistys Suomen EUCREA ry, Kuuloliitto (Kuuloliiton ylläpitämä Kuulokynnys), Kynnys ry, LL-Center, Lihastautiliitto, Lyhytkasvuiset ry, Mielenterveyden keskusliitto, Moniheli ry, Neuroliitto ry, Nuorten vammaisten tukisäätiö ry, Näkövammaisten Kulttuuripalvelu ry, Selkokeskus, Seta ry, Suomen CP-liitto ry, Suomen Design for All -verkosto, Suomen kuurosokeat ry, Suomen Mielenterveysseura, Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki, Valtakunnallinen Vammaisneuvosto VANE, Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry, Yhdenvertaisuusvaltuutettu.

3.9 Tutkimuksia esteettömyydestä

Erityisryhmistä kirjaston asiakkaina tai kirjastojen esteettömyyttä on melko vähän tutkittu, joitakin opinnäytetöitä löytyy. Saija Uusi-Viitala on tutkinut opinnäytetyössään ”Erityisiä asiakkaita kirjastossa: Miten palvella erityislapsia?” kuinka kirjastot palvelevat erityislapsia ja kuinka palveluja

voisi kehittää. Opinnäytetyössä keskitytään aineistoon ja asiakaspalveluun ja ulkopuolelle jäävät kehitysvammaiset, liikuntaesteiset ja maahanmuuttajat. Emma Nevanperä on huomionnut nimenomaan kuulovammaiset kirjaston asiakkaina opinnäytetyössään ”Kirjastopalvelut kuulovammaisen näkökulmasta”. Mari Tanelin on pro gradu -tutkielmassaan ”Lukiasiakas kirjastossa” lähestynyt aihetta nimensä mukaisesti lukihäiriöisten aikuisten kautta. Itse esteettömyydestä löytyy enemmän tutkimuksia, mutta niissä vaihtelee usein näkökulma, joku tutkimus saattaa keskittyä liikennejärjestelmän esteettömyyteen ja toinen verkkopalvelujen esteettömyyteen. Tutkimuksia kirjaston esteettömyydestä on tehty enemmän ulkomailla.

4 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA SISÄINEN KOULUTUS KIRJASTOSSA

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulun toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle ja siinä yhdistyy käytäntö ja sen tutkimusviestinnällinen raportointi. Se voi olla vaikka käytäntöön suunnattu ohjeistus (esim. perehdyttämisoas) tai jonkinlaisen tapahtuman toteuttaminen. Opinnäytetyö on siten työelämälähtöinen ja käytännönläheinen sekä osoittaa tietojen ja taitojen hallintaa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9-10.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa, että opinnäytetyölle löytää toimeksiantajan, sillä se lisää vastuuntuntoa työstä, opettaa projektinhallintaa ja tukee tekijän ammatillista kasvua (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16-17). Toiminnalliseen opinnäytetyöprosessiin kuuluu toimintasuunnitelman tekeminen, jossa selvitetään mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Oleellinen osa suunnitelman tekoa on idean ja tavoitteen täsmentäminen, jonka voi kuitenkin tehdä vasta kun on selvitetty idean kohderyhmä ja idean tarpeellisuus kohderyhmässä, lähdekirjallisuus ja muut lähteet. Samassa yhteydessä tulee tarkastella myös omia taitoja ja valmiuksia idean toteuttamiseen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26-27.)

4.2 Yleisten kirjastojen laatusuositus ja kirjastojen sisäinen koulutus

Opetus- ja kulttuuriministeriön Yleisten kirjastojen laatusuositus julkaistiin kuntien kirjastojen itsearviointin tueksi ja sitä kautta myös kirjastojen kehittämiseen. Suosituksessa on huomioitu kirjastopalvelut, kokoelmat, tilat ja henkilöstö. Laatusuosituksen mukaan kunnan ja kirjaston on huolehdittava, että kirjastolla on riittävästi ammattitaitoisia henkilökuntaa. Kirjaston tulee olla selvillä henkilöstön osaamistarpeista ja varmistettava jatkuvasti osaamisen ylläpitämisen ja kehittämisen. Kunnan vastuulla on myös, että henkilöstö osallistuu riittävästi suunnitelmalliseen täydennyskoulutukseen, jota tulisi kaikilla työntekijöillä olla vähintään 6 päivää vuodessa. Vuoden 2009 tilastojen mukaan täydennyskoulutukseen osallistutaan vähemmän kuin mitä suosituksessa edellytetään (vain n. 3,5 päivää/henkilö/vuosi). Yli puolet kirjastoista ei kuitenkaan seuraa täydennyskoulutuspäivien määrää. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 6, 36, 45, 64-65.)

Henkilöstö ja sen osaaminen ovat kirjaston tärkeimpiä voimavaroja ja niitä johdetaan henkilöstösuunnitelman avulla. Sen avulla tarkastellaan, millaista osaamista kirjastosta löytyy ja millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Suunnitelma auttaa suunnittelemaan rekrytointeja, kehittämään henkilökunnan osaamista, motivoimaan henkilökuntaa, kehittämään työyhteisön hyvinvointia ja siirtämään hiljaista tietoa eteenpäin. Jatkuvasti muuttuvaa henkilöstösuunnitelmaa tehdään osaamiskartoitusten, työhyvinvointikyselyjen ja kehityskeskustelujen avulla. (Juntunen 2012, 67-68.)

Osaamiskartoituksella voi olla erilaisia päämääriä riippuen kirjaston tarpeesta. Sillä voidaan selvittää senhetkistä osaamistasoa, tarkastella tulevaisuuden osaamistarpeita suhteessa nykyosaamiseen, löytää kirjaston sisältä osaajia kouluttamaan muita tai löytää apuja muutosstrategiatyöhön. Kartoituksen tarkoitus on pääasiassa selvittää osaamista koko organisaation tasolla, mutta myös yksittäiset työntekijät saavat tietoa osaamisestaan ja siitä, miten voivat itseään jatkossa kehittää. Osaamiskartoituksen avulla selviää myös osaamisen aukot ja mitkä niistä voi täyttää rekrytoinnilla ja mitkä täydennyskoulutuksella. Esimiehen ja työntekijän kehityskeskusteluissa käydään läpi työtehtäviä ja niissä onnistumista. Tässä yhteydessä mietitään miten tavoitteisiin päästään ja auttaako esim. kouluttautuminen. (Juntunen 2012, 70-71.)

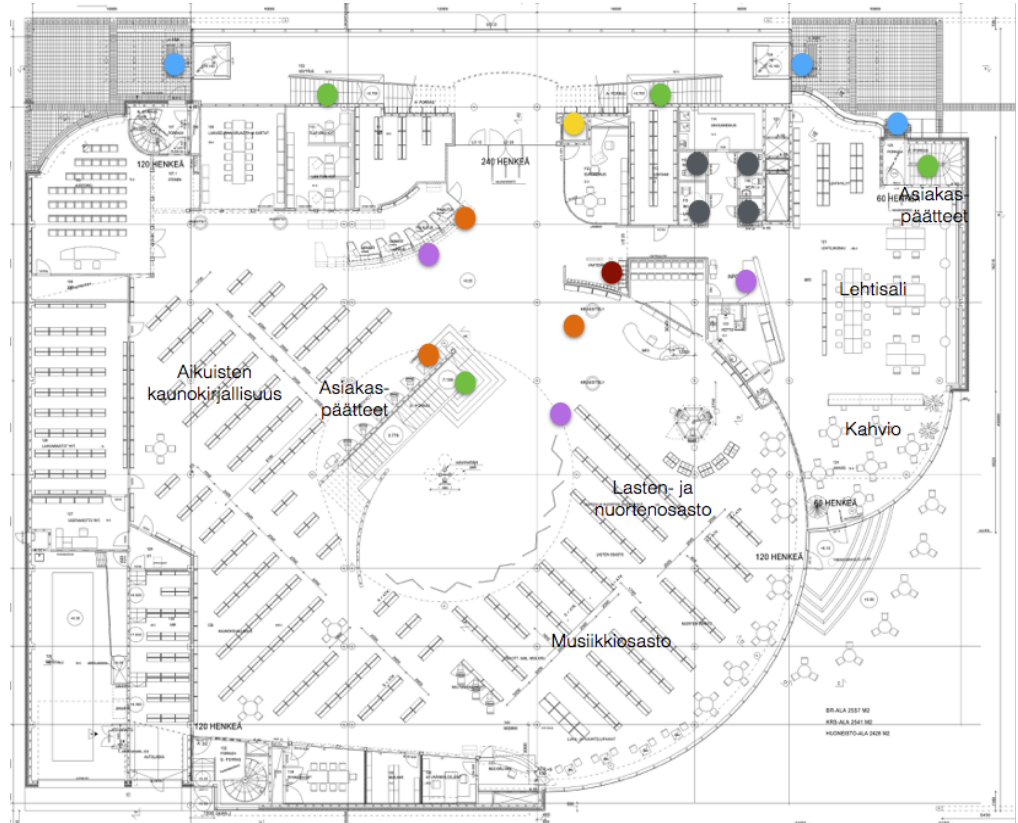
Koulutussuunnitelma on oleellinen osa henkilöstösuunnitelmaa ja siinä huomioidaan sekä osaamisen ylläpitäminen että uuden oppiminen. Koulutussuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa etukäteen, jotta hekin pystyvät suunnittelemaan omaa osallistumistaan koulutuksiin. Kaikki koulutukset markkinoidaan koko henkilökunnalle, jolloin annetaan mahdollisuus valita koulutukset työntekijän yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Koska monet asiakaspalvelussa toimivat estyvät osallistumasta, olisi koulutus hyvä joko järjestää uudestaan tai mikäli välineet sen mahdollistavat, niin tallentaa koulutus ja jakaa se tietoverkossa. Koulutustarpeet käyvät ilmi kehityskeskusteluissa, osaamiskartoituksissa ja asiakaskyselyissä. Silloinkin, jos tietty asia tulee toistuvasti esille asiakkaiden antamissa palautteissa, kannattaa miettiä onko aiheellista antaa henkilökunnalle aiheesta lisäkoulutusta. (Juntunen 2012, 78-80.)

Koulutusten kouluttajina toimivat eri osaamisalueiden asiantuntijat ja mahdollisuuksien mukaan kannattaa käyttää kirjaston omia voimavaroja, mutta kirjasto voi myös ostaa koulutuksia omissa tiloissa järjestettäväksi. Myös muualla järjestettäviin koulutuksiin kannattaa osallistua, mikä edistää myös verkostoitumista. (Juntunen 2012, 81.)

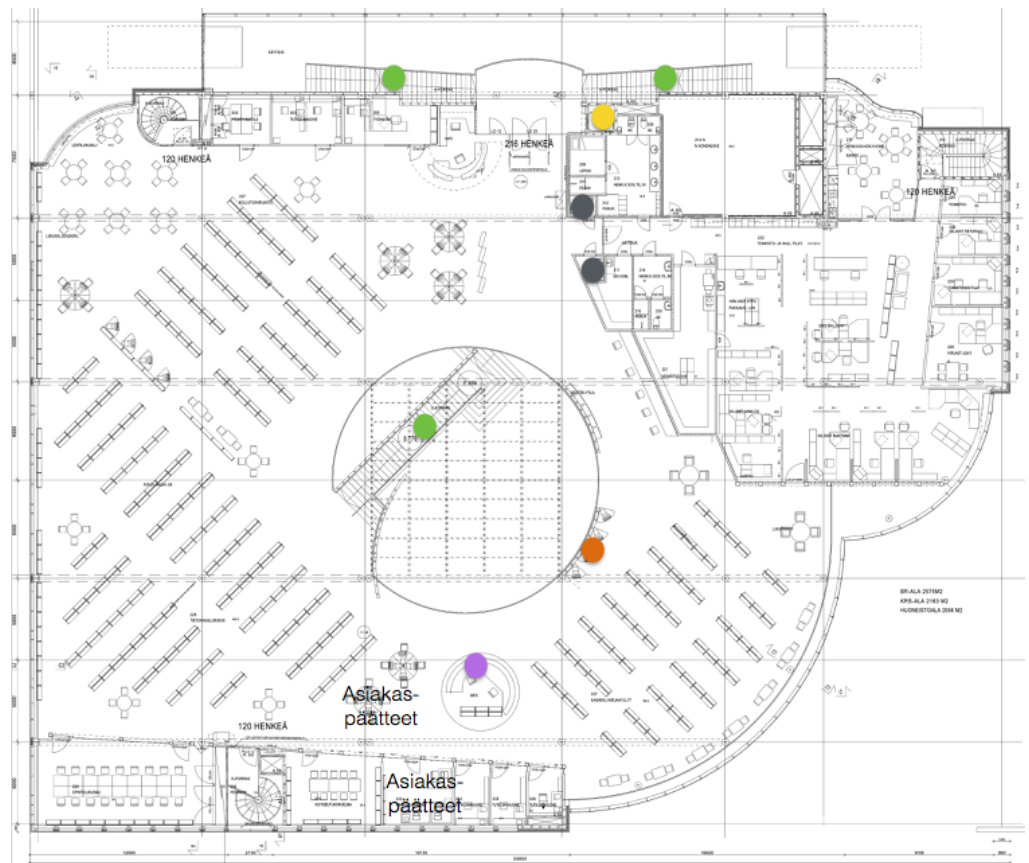
5 KOKKOLAN KAUPUNGINKIRJASTO ESTEETTÖMYYSNÄKÖKULMASTA

1. kerros 2541 m²

- Sisäänkäynti
- Portaati
- Hissi
- WC:t
- Palvelutiski
- Lainaautomaatti
- Palautusautomaatti



2. krs 2163 m²



Tässä kappaleessa tarkastelen fenomenologista lähestymistapaa käyttäen Kokkolan kaupunginkirjaston pääkirjaston esteettömyyttä opasteiden, palveluiden ja kokoelmien ja sen sijoittelun näkökulmasta. Kiinnitin huomiota myös muihin tilaan liittyviin seikkoihin (esim. valaistukseen ja akustiikkaan). Yllä löytyvät kirjaston 1. ja 2. kerroksen pohjapiirrokset. Kaikki oleelliset paikat ovat merkittyinä niihin ennestään, mutta koska moni merkintä on vanhentunut ja teksti on niin pientä, niin merkitsin asiakkaan kannalta tärkeät sijainnit uudestaan. Varastot ja henkilökunnan tilat jätin pois, ettei kartoista tule liian sekavat. Väreillä on merkitty sisäänkäynnit, wc:t, portaat, hissit, itsepalveluautomaatit ja asiakaspalvelutiskit. Osastot ja asiakaspäätteet löytyvät kirjattuina. Kellari- eli pysäköintikerroksen kartta on jätetty pois.

Lehtisalin sisäänkäynnin kautta pääsee automaattiovista, mutta pääsisäänkäynneillä voisi olla jonkinlaiset opasteet esteettömälle sisäänkäynnille. Päätiski on sen verran matalalla, että siinä voivat kaikki asioida ongelmitta ja suunnitteilla on uusi ja korkeussäädettävä tiski. Lasten- ja nuortenosaston asiakaspalvelutiski on jo säädettävissä ja yläkerran tietopalvelutiskikin on matalalla. Itsepalvelulainaustiskejä on neljä, yläkerrassa, lasten- ja nuortenosastolla, päätiskillä ja päätiskin edustalla internet-päätteiden luona. Palautusautomaatti löytyy alakerrasta. Palautusautomaatti on aika korkealla pyörätuolissa istuville tai lyhytkasvuisille, mutta aineistoa voi palauttaa kaikille tiskeille. Itsepalveluautomaatit ovat melko korkealla, mutta tarvittaessa asiakas voi käyttää esteetöntä ja matalaa lasten- ja nuortenosaston automaattia.

Kerrosten välillä pääsee kulkemaan esteettä hissillä, portaista puuttuvat korostenauhat, mutta käsijohteet löytyvät. Kirjaston yleisilme on hyvin harmaa, portaatkin ovat samaa harmaata kiveä kuin lattiatkin, joten korostaminen on perusteltua. Kirjahyllyjen välit ovat tilavat, niin että niissä pääsee myös pyörätuolilla liikkumaan. Kirjastossa on runsaasti lasipintoja, jotka ovat kiiltävyyden ja erottavuuden vuoksi haasteelliset huononäköisille, joten olisi hyvä, jos ne voisi merkitä esim. kontrastein.

Tärkeimmät opasteet löytyvät, mutta niissä ei ole huomioitu erityisiä tarpeita. Opasteissa tulisi käyttää enemmän symboleja ja hyllyopasteiden sekä signumien tekstikoon tulisi olla suurempi. Myös kirjaston esitteet tulisi kirjoittaa selkokielellä tai tehdä olemassaolevasta esitteestä selkokielineen versio. Rakennuksen valaistus on havaittu ongelmaksi, tilat ovat paikoin hämärät. Valaistuksen lisäämisessä on haasteensa, sillä tila on hyvin korkea ja hyllyissä on jo kohdevalaisimet. Rakennuksen akustiikka ei ole paras mahdollinen, kun ääni kiertää niin, että yläkerran puhe saattaa

kuulua tiettyihin kohtiin jopa alakertaan. Niinpä huonokuuloisen voi olla vaikea paikantaa mistä suunnasta ääni tulee. Hälyäänet voivat häiritä kuulokojeen käyttäjää.

Verkkosivuihin on vaikea vaikuttaa, kun kirjasto on sidottu Kokkolan kaupungin verkkosivupohjaan. Olisi hyvä, jos sivustoilta löytyisi kuitenkin saavutettavuusohjeet. Näistäkin tiedoista voisi tehdä selkokielisen esitteen. Olisi hyvä, jos kirjaston sisäänkäyntien luota löytyisi selkeä pohjapiirustus, johon on merkitty tärkeimmät paikat (etenkin wc-tilat ja hissi) ja symbolejakin hyödyntäen. Palvelupisteiltä kysytään melko usein vessojen ja hissin sijaintia, joten opasteet saisivat olla näkyvämmät tai ainakin paremmin sijoitettut, sillä wc: n opaste näkyy oikeastaan vasta kun ymmärtää katsoa aikuisten osaston ja lehtisalin välillä kulkevaan käytävään. Kirjastosta löytyy esteetön wc.

Kirjastosta on lainattavissa Daisy-äänitteitä, Dateron cd-rom-levyjä, selkokirjoja, sekä isotekstisiä ja helppolukuisia kirjoja. Edellä mainitut aikuisten aineistot on sijoitettu eri puolille kirjastoa, mutta niiden siirtäminen yhteen paikkaa on suunnitelmissa. Tällä hetkellä em. materiaalit ovat myös hankalasti löydettävissä, joten niiden uudelleensijoittaminen on aiheellista ja silloin on kiinnitettävä huomiota, että sijainti on mahdollisimman esteetön ja paikkaan on näkyvät opasteet. Kirjastoon voisi hankkia näkövammaisille suunnatun luku-TV:n, jonka avulla voi suurentaa lukemaansa tekstiä tai katsomiaan kuvia.

Lastenosastolla erityinen aineisto on jo koottu Omppuhyllyyn vuoden 2015 lopulla "Bibliotekstjänster för specialgrupper"-hankkeen myötä. Lastenosaston Omppuhyllyyn on koottu aineistoa sekä suomeksi, että ruotsiksi. Omppuhyllyn aineistoa voi lainata kuka hyvänsä Daisy-äänitteitä lukuun ottamatta, vaikka aineisto onkin valittu ajatellen lapsia, joilla on erilaisia kielellisiä ongelmia. Hyllystä löytyy myös viisi omppukassia molemmilla kielillä. Kaikilla kasseilla on omat teemansa ja kasseihin on valittu aiheittain monipuolisesti aineistoa, esim. kirjoja, äänikirjoja, dvd-levyjä, pehmoleluja ja pelejä. Kaikista kasseista löytyy myös aiheenmukaisia tukiviittomia ja kuvakortteja.

Omppuhyllyn vieressä on lasten pelikäyttöön tarkoitettu iPad, jolle on ladattu valmiiksi erilaisia opetuspelejä. iPadin teline on kuitenkin melko korkea, jolloin lapset tarvitsevat siihen ylettyäkseen jakaraa ja käyttäminen on sellaisenaan mahdotonta lyhytkasvuisille ja pyörätuolia käyttäville. Henkilökunta voi tarvittaessa ottaa tabletin telineestä, mutta voi olla, ettei asiakas tohdi lähestyä asiakaspalvelijaa asiaa kysyäkseen. Olisi hyvä, jos telineessä olisi tiedote, jossa asiasta kerrotaan.

Em. hankkeen yhteydessä oli tarkoitus kehittää monia tässä luvussa mainitsemiä saavutettavuuteen liittyviä puutteita, mutta silloin siihen ei ollut mahdollisuutta. Kehitystyö jatkuu kuitenkin vielä.

Kirjastolla on tarjolla myös palveluita, jotka on suunnattu erityistarpeisille asiakkaille. Osana vakintuneita palveluita kirjastossa luonnollisesti kotipalvelu, joka toimittaa kirjoja asiakkaille, jotka eivät itse pysty asioimaan kirjastossa. Vuoden 2016 aikana on kirjastossa kokeiltu menestyksekkäästi Lukukoira-toimintaa, joka on suunnattu vasta lukemaan oppineille. Koulutettu koira ei arvostele tai keskeytä ja antaa lapselle tunteen siitä, että on hyväksytty. Lukukoiralle lukeminen sopii hyvin lapsille, joilla on ongelmia lukemisen kanssa. Itse olen ollut mukana järjestämässä Dateron kanssa erityislukokille suunnattua pelitapahtumaa, jossa lapsille opetettiin oppimispelien käyttöä iPadien avulla. Kerran kävin myös kirjastopyörällä lukemassa kesäkerhon erityislapsille, mutta se oli vain kertalontoinen käynti ja olisi hyvä, jos kirjastossa voisi vaikka silloin tällöin järjestää nimenomaan erityislapsille järjestettyjä moniaistisia satutunteja. Erityislapsia voisi huomioida myös kirjavinkkauksissa, joissa olisi hyvä olla mukana myös selkokiekkelisiä kirjoja.

6 SUUNNITELMA KOULUTUSPÄIVÄN RUNGOKSI

6.1 Koulutuksen järjestelyt

Koulutus on päivän mittainen, sillä lyhyemmässä ajassa olisi mahdotonta käsitellä aihetta tarpeeksi syvällisesti. Iltapäivälle mietitty kokemusasiantuntijoiden ja työpajojen tarkoitus on nimenomaan syventää koulutuksessa saatua tietoa, eli ne ovat oleellinen osa koulutusta. Toinen mahdollisuus olisi tietenkin järjestää koulutus kahdessa erässä, mutta silloin on vaarana, että aiemmin käsitellyt asiat unohtuvat.

Ajankohtaa mietittäessä otetaan huomioon loma-ajat ja lähestyvät pyhät, ettei koulutusta suunnitella niiden läheisyyteen, jotta mahdollisimman moni voi osallistua koulutukseen. Koulutuspäivä päätetään hyvissä ajoin, jotta se voidaan ottaa huomioon työaikasunnittelussa. Koska kyse on arkipäivästä, jolloin kirjasto on auki, jää koulutuksen ulkopuolelle joitakin työntekijöitä, jotka työskentelevät asiakaspalvelussa. Tavoitteena on kuitenkin, että mahdollisimman moni asiakaspalvelutehtävissä toimiva pääsee osallistumaan koulutukseen.

Käsittelen tuonnempana millä perusteella koulutukseen pyydetävät asiantuntijat valitaan. Heidät kutsutaan joko katto-organisaatiota tai suoraan haluttua henkilöä lähestymällä. Yhteydenoton voi hoitaa joko puhelimitse tai sähköpostilla. Alkuun on esiteltävä itsensä ja asiansa, kerrottava mistä koulutuksessa on kyse ja mitä asiantuntijalta odotetaan. Oleellisin tieto on luonnollisesti myös milloin koulutus on suunniteltu järjestettävän ja kuinka kauan kyseisen henkilön puheenvuorolle on varattu aikaa. On varauduttava myös siihen, etteivät ajankohdat sovi yhteen, jolloin asiantuntijalta voi kysyä, että onko hänellä muita ehdotuksia henkilöistä, jotka voisivat tulla pitämään puheenvuoroa, ainakin jos itsellä ei ole etukäteen tiedossa varavaihtoehtoja.

Kun ajankohta, asiantuntijat ja koulutuksen ohjelma ovat selvillä, lähetetään henkilökunnalle kutsut sähköpostitse. Kutsuun liitetään myös ohjelma ja pyydetään sitovaa ilmoittautumista tietyyn päivämäärään mennessä, ilmoittautumispäivämäärästä olisi hyvä olla ainakin pari viikkoa itse koulutukseen. Kutsut olisi hyvä lähettää 2-3 kuukautta ennen koulutuspäivää. Ilmoittautumistavaksi riittää tässä sähköpostiin vastaaminen. Lähempänä ilmoittautumisajankohtaa lähetetään vielä uudet sähköpostit, joissa muistutetaan ilmoittautumaan koulutukseen.

6.2 Arvio kuluista

Suurimmat budjettiin vaikuttavat seikat ovat asiantuntijoiden matkakulut ja palkkiot. Kaikki tahot eivät välttämättä odota ylimääräisiä palkkioita, jolloin riittävät pelkät yöpymis- ja matkakulut. Tässä tapauksessa ainakin kauempaa matkustavat tulevat paikkakunnalle jo edellisenä päivänä, jolloin heille on varattava hotelliyö. Matkakustannukset riippuvat siitä, saapuuko kaupunkiin junalla tai autolla. Autolla tuleville on annettava hyvät tiedot kirjaston ja hotellin sijainnista. Rautatieasema on kivenheiton päässä kirjastosta, mutta hotelli on muutaman korttelin päässä. Kokkolan kaupunginkirjaston koulutusten asiantuntijat ovat usein yöpyneet Hotel Kokkolassa. Muualta pyydyttäviä asiantuntijoita olisi mahdollisesti neljä, eli heidän matka-, yöpymis- ja ruokakulujen voidaan laskea maksavan yhteensä n. 1000 euroa. Palkkiot voivat vaihdella 0-200 euron välillä. Kolme kokemusasiantuntijaa kutsuttaisiin lähialueelta, joten kuluihin laskettaisiin palkkioiden ja lounaiden lisäksi, myös mahdolliset taksikulut. Eli kannattaa selvittää esim. liikuntavammaisen paikalle saapuminen, tarvitseeko hän taksin, vai pääseekö hän omin avuin paikalle.

Muut menot koostuvat kaikkien osallistujien kahvikuluista. Tilat eivät kustanna mitään, sillä koulutukseen käytetään kirjaston omia tiloja. Realistinen arvio koulutuksen kokonaiskustannuksista on 1800 euroa.

6.3 Tilat ja tarjoilut

Kokkolan kaupunginkirjaston koulutukset järjestetään kirjaston 1. kerroksessa sijaitsevassa Hongell-salissa, johon mahtuu kerrallaan n. 50 henkilöä (Kokkolan kaupunki 2016j, viitattu 6.11.2016), joten Esteettömyys-koulutukselle sali tarjoaisi myös sopivat puitteet. Koulutusten aamukahvit järjestetään useimmiten henkilökunnan kahvitiloissa, joten myös tähän koulutukseen osallistuvat voisivat käydä kahvilla em. tiloissa ennen virallisen tilaisuuden alkamista. Kahvitus voisi olla siis noin klo 8.30, että virallinen osuus pääsisi alkamaan klo 9. Lounas voisi ajoittua ajalle 11.30-12.30, niin ei haittaa vaikka lounasta edeltävä luento vähän venähtäisi. Koska kyse on kirjaston omasta henkilökunnasta, voisi miettiä, että lounas olisi omakustanteinen, mutta vieraileville asiantuntijoille tulisi tarjota lounaat. Iltapäiväkahvit voisivat olla klo 14.00-14.30 ja siihen voisi miettiä ulkopuolista palveluntarjoajaa, tai ainakin, että kahvitus järjestetään salissa.

6.4 Koulutuksen sisältö

Aiemmin käsittelin Kokkolan kaupunginkirjastoa esteettömyysnäkökulmasta, mutta suurimmat ongelmat eivät ole siellä mielestäni fyysisessä esteettömyydessä, vaikka siinäkin olisi paljon kehitettävää. Kirjaston työntekijät eivät voi kuitenkaan yksilötasolla tehdä paljon muutoksia rakennuksen esteettömyyteen. Siksi ajattelin, että koulutuksen pääpainon ei tulisi olla siinä. Se mikä mikä asiakkaan mieleen jää usein päällimmäisenä, on hänen saamansa asiakaspalvelu.

Asia nousee vielä tärkeämmäksi erityisryhmien kanssa, sillä heille ei riitä sama palvelu kuin muille asiakkaille. Mielestäni koulutuksen tärkein tavoite tulisi olla siis henkisen ja kommunikaation esteettömyyden kehittäminen. Eli fyysistä esteettömyyttä käsitellään vain hieman ja panostetaan enemmän asioihin, jotka vaikuttavat asiakaspalveluun, eli kykyyn palvella kaikenlaisia asiakkaita fyysisistä tai henkisistä rajoitteista riippumatta. Tämän voi saavuttaa ymmärtämällä erilaisia rajoitteita ja vammoja sekä millaisesta palvelusta ja aineistosta erityistarpeiset asiakkaat hyötyvät.

Alla konkreettisemmin koulutuksen kokonaisuuksia:

Aamupäivä

Koulutuksen avaus (klo 9) esim. kirjastotoimenjohtaja Susann Forsberg

Rakennuksen esteettömyys (klo 9-10)

- Pääsy kirjastoon ja kulkeminen kirjastossa (parkkeeraus, sisäänkäynnit, wc:t, hissit, kirjahyllyt, palvelutiskit)
- Valaistus, värit ja kontrastit
- Akustiikka
- Opasteet ja symbolit

Erityisryhmät (klo 10-11.30) ja lukemisrajoitteisten aineistot

Iltapäivä

Kokemusasiantuntijat (klo 12.15-13)

Työpajat (klo 13.30-15)

Yhteenveto työpajoista ja loppukiitokset (klo 15-15.30)

6.5 Käytettävät asiantuntijat ja puheenvuorojen sisällöt

Rakennuksen esteettömyys -luennon asiantuntijana voisi käyttää Invalidiliiton Esteettömyyskeskuksen rakennuksen esteettömyyteen perehtynyttä asiantuntijaa (esim. Niina Kilpelä, esteettömyysasiantuntija/arkkitehti).

Erityisryhmät-osiossa voisi käyttää useampaakin asiantuntijaa, kullakin voisi olla ainakin parinkymmenen minuutin puheenvuoro, jossa käsitellään kunkin ryhmän erityispiirteitä, miten ne käytännössä ilmenevät, kuinka heidät tulisi kohdata (kommunikointi jne.), ja millaisesta kirjaston aineistosta he hyötyvät.

Kehitysvammaliitolla on asiantuntemusta sekä kehitysvammaisista että puhevammaisista ja tässä yhteydessä voisi käsitellä myös selkokieltä, josta heillä on myös tietoa, sillä he ylläpitävät myös Papunetiä. Kuuloliiton/Kuulokynnyksen asiantuntija voisi mahdollisesti olla mukana myös aiemmassa osuudessa kerrottaessa rakennuksen akustiikasta ja äänimaailmasta ja tässä kertomassa kuulovammaisuudesta ja kuulovammaisista kirjaston asiakkaina. Celian olisi luontevaa olla mukana, mutta ajattelin, että koska viime vuonna oli jo Celian koko päivän koulutus kaupunginkirjaston henkilökunnalle, niin se on niin tuoreena muistissa, että tässä riittää lyhyt puheenvuoro Näkövammaisten liiton asiantuntijalta.

Muut erityisryhmät voidaan käsitellä vaikka kirjaston oman asiantuntijan toimesta, tietoa löytyy mm. kotipalveluista vastaavalta ja häneltä, joka vastaa myös Celian Daisy-kokoelmasta. Maahanmuuttajista puhuttaessa, voidaan pyytää asiantuntijaksi paikallisen, äskettäin avatun Maahanmuuttajien tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelupisteen neuvontakordinaattoria, tästäkin aiheesta on pidetty kokonainen (Monikulttuurisuus ja kirjasto) koulutus äskettäin, joten pitkä puheenvuoro ei ole tarpeen. Monia em. erityisryhmistä tulee käsiteltyä lisää kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroissa ja työpaikoissa.

Kokemusasiantuntijat ovat kaikista asiantuntevimpia ja tämän osuuden onkin tarkoitus syventää asioita, joihin saatiin pintaraapaisu ennen lounasta. Tässä tarkoitan kokemusasiantuntijalla sitä, että elämästään ja asiakaskokemuksistaan (myös kirjastossa) voisi olla kertomassa erityisryhmien edustajia tai perheenjäseniä. Näitä voisi olla mm. näkövammaisen, kuulovammaisen ja puhe-

vammainen. Heillä voi luonnollisesti olla tarvittaessa myös avustajat mukana. Heidän löytämiseen käytetään paikallisia järjestöjä tai muita verkostoja (monilla kirjaston työntekijöilläkin voi olla lähipiirissä mahdollisia asiantuntijoita).

6.6 Työpajat

Koko ryhmä jaetaan neljään pienryhmään (n. 6-9 henkilön ryhmiä). Kirjastoon on laitettu neljä pistettä, joissa ryhmien tulee käydä. Ryhmille jaetaan lista, missä pisteissä ja missä järjestyksessä heidän tulee kulkea (kaikilla eri järjestys). Koska talo on kaikille tuttu, tietävät kaikki pisteiden sijainnit. Kaikissa pisteissä on ohjeet kuinka niissä tulee toimia. Pisteiden kiertämiseen on varattu tunti aikaa ja loppuvartin aikana ryhmien jäsenet voivat keskenään keskustella eri tilanteiden herättämistä tunteista ja ajatuksista. Tilanteissa tarvittavat apuvälineet on lainattu alan järjestöiltä. Tilanteissa 3 ja 4, käytetään lavastettua palvelupistettä, käytännössä pöytä, jolla on muistiinpanovälineet, palvelupisteet löytyvät henkilökunnan tiloista (etteivät muut asiakkaat käytä pöytää tai rekvisiittaa).

Alla pisteiden ohjeistukset:

1. Valitkaa ryhmästä yksi henkilö, jonka tulee kulkea pääovelta päätiskille side silmillä ja "valkoista keppiä" (näkövammaisten keppi) hyödyntäen (apuvälineet noudettavissa päätiskiltä), joku toinen ryhmän jäsenistä voi olla avustaja tai kirjastovirkailija, jolta näkövammainen pyytää apua esim. Daisyjen paikallistamiseen. Muut ryhmän jäsenet voivat seurata tilannetta tai halutessaan kokeilla sitä itsekin. Palauttakaa apuvälineet päätiskille.
2. Valitkaa ryhmästä yksi henkilö, joka kulkee pyörätuolilla lehtisalin ovesta (pyörätuoli odottaa lehtisalin palvelupisteellä) ja hakee englanninkielisen Dostojevskin teoksen ja käy lainaamassa sen lainausautomaatilta (kuvitteellinen lainaaminen riittää). Mikäli asiakas ei ylety kirjaan, voi hän pyytää apua kirjahyllyjen välissä vastaantulevalta kirjastovirkailijalta (toiselta ryhmän jäseneltä). Muut ryhmän jäsenet voivat seurata tilannetta ja kokeilla halutessaan pyörätuolia. Palauttakaa pyörätuoli lehtisaliin.

3. Valitkaa ryhmästä yksi henkilö, joka asioi palvelupisteellä (kuvitteellinen, päätiskin takana henkilökunnan tilassa) ääntä vaimentavat kuulokkeet korvilla ja toinen ryhmän henkilö palvelee tätä asiakasta. Tarkkailevassa roolissa olevat ryhmäläiset voivat keskustella ympärillä (hälinää aiheuttaen). Asiakas tiedustelee esimerkiksi, että mistä löytää digipisteen ja miten sinne voi tehdä varauksen. Improvisointi ja mielikuvituksen käyttäminen ovat sallittuja.
4. Valitkaa ryhmästä yksi henkilö, joka asioi Hongell-salin palvelutiskillä tiedustellen, miten voi saada kirjastokortin ja löytyykö kirjastosta suomenkielistä aineistoa. (Palvelutiskillä onkin ulkopuolinen kirjastovirkailijan roolia esittävä vieraskielinen henkilö. Tällä simuloidaan tilannetta, jossa asiakas on itse maahanmuuttaja vieraassa maassa.)

7 KOULUTUSPÄIVÄSUUNNITELMAN ARVIOINTI

7.1 Koulutuspäiväsuunnitelman arvioiminen ryhmäkeskustelun avulla

Halusin kysellä henkilökunnan mielipiteitä hahmottelemastani koulutuspäivästä, sillä se oli mielestäni ainoa tapa saada viiteitä siitä, kuinka koulutuspäivän sisällön suunnittelu on onnistunut. Parempi tapa arvioida olisi luonnollisesti ollut, mikäli koulutuspäivä olisi todella toteutunut ja onnistuneisuutta olisi tutkittu palautelomakkeiden kautta.

Ajattelin tunnustella henkilökunnan näkemyksiä epävirallisen ryhmähaastattelun, tai pikemminkin ryhmäkeskustelun avulla. Kutsuin paikalle muutaman osallistujan sekä suullisesti käydessäni kirjastossa että sosiaalisen median kautta, mikä oli mielestäni soveliaista, kun kyseessä oli itselleni tuttuja henkilöitä. Muussa tapauksessa olisin ottanut yhteyttä vain sähköpostitse. Kysyin mukaan eri osastoilla toimivia kirjastovirkailijoita ja kirjastonhoitajia, jotka toimivat kaikki myös asiakaspalvelutehtävissä. Kutsuessani kirjaston työntekijöitä keskusteluun kerroin lyhyesti mikä opinnäytetyöni aihe on ja että keskustelun tarkoitus on selvittää heidän mielipiteitään suunnittelemastani koulutuspäivästä. Mukaan lupautui neljä henkilöä, joka oli mielestäni hyvin hallittava määrä. Pienessä ryhmässä on usein helpompi tuoda ajatuksiaan esille ja luultavasti vielä paremmin, kun osallistujat ovat kaikki tuttuja toisilleen. Tuttuus voi toki olla myös rasite, jos osallistujat eivät esim. halua sanoa liian suoria mielipiteitä tutulle haastattelijalle. Yritän kuitenkin viestittää, että myös kehitysehdotukset ovat tervetulleita.

Menin kirjastoon sovitusti iltapäiväkahvien jälkeen. Otin mukaani myös pientä tarjottavaa. Mukanani oli myös suunnittelemani ohjelman runko kaikille jaettavaksi (LIITE 1) ja opinnäytetyöni, mikäli joku olisi halunnut vilkaista sitä. Bonushenkilönä mukaan tuli myös yksi osastonjohtaja ja osallistujia oli itseni lisäksi viisi. Ryhmässä oli tarkoituksella mukana myös kaksi ”Bibliotekstjänster för specialgrupper”-hankkeessa mukana ollutta henkilöä, sillä he ovat aiheeseen perehtyneempiä ja koin, että he pystyivät tuoda keskusteluun lisäarvoa ja parhaassa tapauksessa saada kiinnostuneisuudensa vuoksi lisäinnostusta aiheen kehittämiseen. Itseni esittely ei ollut tarpeen, sillä olin kaikille tuttu, mutta toivotin kaikki tervetulleiksi ja aloitin kertomalla lyhyesti opinnäytetyöstä ja sitten kerroin keskustelun tarkoituksen. Jaettuani koulutuspäiväohjelman rungon kerroin mitä kukin kokonaisuus pitää sisällään ja pysähdyin kuulostelemaan mitä sanottavaa osallistujilla oli

kustakin osiosta. Lopuksi vielä kysyin, miltä kokonaisuus kuulostaa, että kokevatko he koulutuksen hyödylliseksi ja oliko suunnitelmassa jotain turhaa ja olisiko ollut jotain muuta, mitä olisi voinut olla mukana.

7.2 Henkilökunnan ajatuksia esteettömyydestä ja koulutuspäiväsuunnitelmasta

Henkilökunta koki, että suunnittelemalleni koulutuskokonaisuudelle on hyvinkin tarvetta. Vaikka mietin, että olisiko Celian turha olla mukana, kun siitä on äskettäin ollut erillistä koulutusta, mutta joku kommentoi, ettei olisi ollenkaan turhaa, jos Celiaan käsiteltäisiin enemmänkin, kun kaikki eivät kuitenkaan päässeet osallistumaan koulutukseen. Samalla tuli puheeksi, että olisi hyvä, jos kaikki saisivat mahdollisuuden osallistua tähän koulutukseen, kun osa jää aina ulkopuolelle. Joku mietti, että voisi olla hyvä, jos koulutuksen voisi järjestää kahteen kertaan ja osallistumisesta voisi jollain tavoin tehdä pakollista. Jos koulutus järjestettäisiin kahdesti, voisi siihen mahdollisesti myös osallistua maakunnan muiden kirjastojen henkilökuntaa. Mutta kustannukset tuplaantuisivat, mikäli koulutus järjestettäisiin uudestaan. Ajatuksena tuli myös, että jos koko kirjasto suljettaisiin, pääsisivät kaikki osallistumaan, mutta se ei ole ollut Kokkolassa vaihtoehto aiempienkaan koulutusten kohdalla.

Kirjastorakennuksen esteettömyydestä puhuttaessa joku mietti, että löytyisikö kaupungin työntekijöistä joku, joka voisi tulla pitämään puheenvuoron. Itse epäilin, ettei Kokkolasta löydy riittävästi asiantuntemusta aiheesta ja siksi ajattelin, että Esteettömyyskeskuksen asiantuntija voisi olla hyvä vaihtoehto. Mutta jos löytyisi joku paikallinen henkilö, niin se vähentäisi luonnollisesti myös kustannuksia matkakulujen ja mahdollisten palkkakulujen verran.

Kertoessani, että erityisryhmiä käsiteltäessä tulisi myös esiin miten eri asiakasryhmiä voi palvella, olivat osallistujat sitä mieltä, että se olisi hyvä olla mukana ja joku kommentoi, että oli juuri keskustellut jonkun kanssa, miten otetaan itsestään selvänä, että kaikki osaavat esimerkiksi lukea, vaikka asia ei niin olekaan ja tietyn aineiston löytäminen voi silloin olla vähintäänkin haastavaa. Ulkomaalaisista asiakkaista puhuttaessa tuli ilmi esimerkki siitä, miten espanjankielisessä aineistossa sijainti merkitään suomeksi ja ruotsiksi, muttei espanjaksi, vaikka moni espanjankielinenkin lainaa kyseistä aineistoa. Nuorten puolella on erikieliset aineistot merkitty sentään maiden lipuilla. Olin aiemmin miettinyt, että Monikulttuurisuudesta oli järjestetty koulutusta

äskettäin, että sitä ei tarvitse kovin paljoa käsitellä, mutta ilmeisesti koulutukseen ei ollut osallistunut kovin moni.

Kokemusasiantuntijoista sanoi yksi osallistujista, että heidän kannattaisi olla sellaisia, jotka ovat nimenomaan Kokkolan kaupunginkirjaston asiakkaita. Toki tällaisia yritettäisiin ensi sijassa löytääkin, mutta ei voi olettaa, että kaikista erityisryhmistä löytyy kirjastonkäyttäjiä, kun kaikki eivät löydä kirjastoon. Mutta luulisi, että aikomistani ryhmistä (näkövammaisen, kuulovammaisen ja puhevammaisen) löytyy kustakin joku kirjastonkäyttäjäkin.

Kokonaisuuksien järjestyksestä tuli hyvää keskustelua, kun joku oli ensin vitsaillut, että kun työpajat alkavat, niin kaikki lähtevät pois. Joku mietti, että olisiko mahdollista järjestää työpajat heti alkuun, sillä ne ovat niin oleellinen osa koulutusta ja usein osallistujamäärä vähenee lounaan tai iltapäiväkahvien jälkeen, kun osa on ilmoittautunut vain aamupäivälle, mihin yksi syy voi olla haluttomuus osallistua työpajoihin. Tässä voi kuitenkin olla ongelmana se, että iltapäivällä koulutukseen osallistuneet eivät välttämättä jaksa enää keskittyä kovin asiapainotteisiin luentoihin ja toisaalta on hyvä taustoittaa asia kunnolla ennen työpajoja. Mutta toisaalta voisi olla hyväkin, jos osallistujat laitetaan asiaa paremmin tuntematta tekemään simuloituja asiakastilanteita, jolloin huomataan heti asian tärkeys. Silloin jälkepäin tuleva tieto tukee itse koettuja asioita. Kokemusasiantuntijoiden puheenvuorojen tulisi kuitenkin olla työpajojen yhteydessä, joko ennen tai jälkeen. Mutta koulutuksen järjestystä voisi varmasti miettiä uusiksi. Henkilökunnalta nousi myös ehdotus siitä, että sanan ”Työpajat” tilalle voisi keksiä jotain muuta. ”Ryhmätehtävät” eivät välttämättä ole sen houkuttelevampia, eikä ”Asiakaspalvelutilanteiden simulointi”, joten käytettävää otsaketta tulisi miettiä uusiksi.

Työpajoihin tuli myös ehdotuksena vaihtoehtoinen tilanne, jossa pienryhmä pääsisi kokeilemaan, miltä tuntuu olla vanhus käyttämällä vanhuspukua. Tästä ehdotuksesta olin melko innoissani, sillä moisesta en ollut kuullutkaan. Vanhuspuku tekee siis käyttäjästä kömpelömmän sekä huonontaa kuuloa ja näköä. Mikäli tällaisen onnistuisi lainaamaan, niin sitä voisi myös käyttää yhdessä työpajojen asiakaspalvelutilanteessa. Joku osallistujista sanoi, että olisi hyvä, että koulutuksessa syntyneet ideat eivät jäisi vain ajatuksen ja puheen tasolle, vaan niitä pitäisi myös toteuttaa.

Eniten keskustelua syntyi koulutuspäiväsuunnitelman ympäriltä, mutta kuitenkin esteettömyydestä. Välillä johdattelin puheen takaisin suunnitelmaan, mutta annoin tilaa myös esteettömyyskeskustelulle, sillä koin, että silläkin oli paikkansa. Osallistujat olivat tietoisia monista

puutteista, joita on pääkirjaston fyysisessä esteettömyydessä. Keskustelussa esiintyivät mm. puuttuvat symbolit ja kontrastit (paljon harmaita pintoja ja ikkunoita) sekä se ettei kirjastolla ole selkokieliä esitteitä. Henkilökunta päivitteli myös sitä, kun rakennukseen ei ole lupaa tehdä muokkauksia (esim. kontrastit portaisiin ja ikkunoihin), kun arkkitehtoniset hienoudet menevät käytännöllisyyden edelle. Puolen tunnin keskustelussa ehdin hyvin saada jonkinlaisen käsityksen henkilökunnan näkemyksistä ja olin todella tyytyväinen keskustelun rentoon ja hyväntuuliseen luonteeseen. Kaikki ottivat osaa ja olivat kiinnostuneita aiheesta.

8 POHDINTA

Minulle oli alusta alkaen selvää, että opinnäytetyöni tulee jollain tavoin liittymään esteettömyyteen, sillä minulla on aiheeseen henkilökohtaista kiinnostusta ja koska minulla on pitkä historia Kokkolan kaupunginkirjastossa, kun olen ollut siellä työharjoitteluissa ja sijaisuuksissa, halusin yhdistää sen opinnäytetyöhöni.

Omat vanhempani ovat kuuroja ja eivät juurikaan käytä kirjastoa, eikä ole mikään ihme, että vaikka meillä on aina luettu kirjoja, ei oma kiinnostukseni kirjastoon ole syntynyt ennen kuin aloitin koulunkäynnin. Olen sivusta seurannut kuinka monien julkisten palveluiden käyttäminen voi olla kuuroille ja monille muille esteellisille haasteellista. Osa ongelmista on julkisessa rakentamisessa, mutta iso osa ongelmista piilee myös ihmisten asenteissa ja asiakaspalvelussa. Tietämättömyys aiheuttaa tunnetusti negatiivisia asenteita. Tiedon kartuttamisen lisäksi myös kyky samaistua parantaa asenteita. Mielestäni oli tärkeää saada suunnittelemani koulutuspäivän tietopohjaisten osuuksien vastapainoksi jotain millä voi saada henkilökunnan samaistumaan asiakkaisiin, joille kirjastossa asioiminen ei ole niin yksinkertaista. Mielestäni tämä tasapaino löytyi.

Koen opinnäytetyön onnistuneen, jos kirjasto todella käyttää suunnitelman hyväksi ja koulutuspäivä järjestetään. Suunnitelman toimivuus käy luonnollisesti parhaiten ilmi, kun pidetyn koulutuspäivän palautteet on käsitelty. Jatkuva kehittämistyö on siis kirjaston vastuulla ja vaatii panostamista myös yksilötasolla. Tässä opinnäytetyössä koulutuspäivä oli kuitenkin vasta suunnitelman tasolla, joten perusteellista arviota onnistumisesta oli vaikeampi tehdä. Opinnäytetyöhön upposi jo tällaisenaan yllättävän paljon aikaa, joten näissä ajallisissa puitteissa en olisi ehtinyt järjestää myös itse päivää palautekyselyineen. Oppimiskokemus olisi kuitenkin ollut täydellisempi, mikäli olisin päässyt mukaan toteuttamaan koulutuspäivää.

Halusin kuitenkin jotenkin arvioida suunnitelman, joten tein sen epävirallisella keskustelulla pienen henkilökunnasta koostamani ryhmän kanssa. Keskustelusta nousseista ajatuksista tuli tunne, että lisäkoulutus on todella tarpeen myös henkilökunnan mielestä. Keskusteluun osallistuneet kokivat tärkeiksi koulutuspäivässä käsiteltäväksi suunnittelemani asiat, eli rakennuksen esteettömyyden, erityisryhmien ja heidän palvelemisen sekä erityisryhmien edustajien (kokemusasiantuntijat) puheenvuorot, joiden johdattamana työpajoissa käydään läpi asiakastilanteita heidän lähtökohdistaan. Keskustelussa syntyi hyvää keskustelua esteettömyydestä myös yleisellä tasolla

ja sain miettimisen arvoista palautetta siitä kuinka koulutuksen eri osat voisi laittaa myös toisenlaiseen järjestykseen.

Vaikka esteettömyys ei ollut itselleni ihan vieras aihe, opin silti monia uusia asioita hakiessani aiheesta tietoa, mutta minut yllätti miten paljon eri lähteitä asiasta löytyi, oli vaikea löytää painettua materiaalia, jossa olisi käsitelty kaikkia erityisryhmiä ja verkossakin oli tietoa aika hajallaan. Erityisryhmistä oli tietoa eri paikoissa ja heidän palvelemiseensa liittyvää asiaa löytyikin jostain muualta. Näiden yhdistely olikin melko haastavaa.

Huomasin, että esteettömyys ja saavutettavuus ovat aiheena hyvin laaja ja kattavat monia asioita, joten niitä ei voi käsitellä lyhyesti ja pintapuolisesti. Siksi myös aiheen tiivistäminen muutamaan kokonaisuuteen koulutusta varten ei ollutkaan aivan helppoa. Jäin myös miettimään, oliko koulutuksen teemoille varattu liian vähän aikaa, että olisiko pitänyt jättää pois esim. rakennuksen esteettömyys ja keskittyä erityisryhmiin, heille suunnattuun asiakaspalveluun ja erityisaineistoihin.

Esteettömyys oli aiheena minulle jokseenkin tuttu, mutta koulutuspäivistä en tiennyt sen enempää kuin mitä olin oppinut niihin osallistuneena. En ollut koskaan ollut mukana koulutuksen suunnittelussa, joten opin siinä paljon uutta asioista, joita tulee suunnittelussa huomioida ja ensimmäistä kertaa mietin myös millainen on hyvän koulutuksen runko. Aikataulutusta miettiessäni käytin hyväksi muita, jo totetutettuja koulutuspäiviä. Suunnittelemiseen toi lisämielenkiintoa, kun työyhteisö oli tuttu ja jouduin huomioimaan sen suunnitteluprosessissa. Olisi ollut mukava oppimiskokemus, jos olisin saanut seurata sivusta kuinka joku asiaan enemmän perehtynyt järjestää koulutuspäivän.

Tuntui hyödylliseltä toteuttaa opinnäytetyötä tietylle taholle ja toivon, että se hyödyttää myös heitä. Toimeksiantajalta sain ainakin positiivista palautetta, jonka mukaan on mahdollista, että koulutus järjestetään esim. maakuntakirjastopäivän yhteydessä ja opinnäytetyössä esiin tulleita kehittämis ehdotuksia pyritään huomioimaan, kun kehitetään kirjaston palveluita ja tiloja.

LÄHTEET

Barnens bibliotek. Äppelhyllan - Läseglädje för barn. 2016. Viitattu 18.11.2016.
<http://www.barnensbibliotek.se/appelhyllan/tabid/382/Default.aspx>

Celia. 2016a. Koskettelukirjat. Viitattu 18.10.2016. <https://www.celia.fi/celia-asiantuntijana/koskettelukirjat/>

Celia. 2016b. Celian äänikirjapalvelu kirjastossa. Viitattu 18.10.2016. <https://www.celia.fi/palvelut/palvelut-kirjastoille/>

Celia. 2015c. Celia pähkinänuoressa. Viitattu 11.7.2015. <http://www.celia.fi/tietoa-celiasta/>

D4-verkosto Oy 2016a. Asiakaspalvelu. Viitattu 14.2.2016. http://www.suomikaikille.fi/finland-forall/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=15&lang=fi

D4-verkosto Oy 2016b. Erityisryhmät. Viitattu 7.2.2015. http://www.suomikaikille.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=39&lang=fi

Datero 2015. Datero. Viitattu 23.10.2016. <http://www.datero.fi/etusivu/>

Invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE 2015a. Esteettömyys. Viitattu 25.4.2016. <http://www.es-teeton.fi/portal/fi/esteettomyys/>

Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015b. Ikääntyminen. Viitattu 24.9.2015. http://www.es-teeton.fi/portal/fi/esteettomyys/ihmisten_moninaisuus/ikaantyminen/

Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2015c. ESKE. Viitattu 11.7.2015. <http://www.es-teeton.fi/portal/fi/eske/>

Invalidiliitto ry 2015. Invalidiliiton säännöt. Viitattu 11.7.2015.
http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/invalidiliitto/invalidiliiton_saannot/

Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen. Käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: Avain.z

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2015. Tietoa Kehitysvammasta. Viitattu 24.9.2015.
<http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma->

Kehitysvammaliitto 2015. Puhevammaisuus. Viitattu 23.9.2015.
<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/puhevammaisuus/>

Kirjastot.fi. 2015. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 22.10.2016. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2014T2N272>

Koivu, H. 1999. Kaikenkuuloisille! Kuulovammaisten huomioonottaminen tilojen ja toimintojen suunnittelussa. Helsinki: Kuulonhuoltoliitto ry.

Kokkolan kaupunki 2016a. Kokkolan kaupunginkirjaston historia. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/kaupunginkirjaston_historia/fi_FI/kaupunginkirjaston_historia/

Kokkolan kaupunki 2016b. Kunnallisen kirjastotoiminnan alku 1898-1909. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/kaupunginkirjaston_historia/fi_FI/kunnallisen_kirjastotoiminnan_alku/

Kokkolan kaupunki 2016c. Kaupunginkirjasto. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/kaupunginkirjaston_historia/fi_FI/kaupunginkirjasto/

Kokkolan kaupunki 2016d. Päätoimista kirjastonhoitoa ja kehittämistä vuoteen 1977. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/kaupunginkirjaston_historia/fi_FI/kirjastonhoitoa_ja_kehittamista/

Kokkolan kaupunki 2016e. Maakuntakirjasto. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/kaupunginkirjaston_historia/fi_FI/maakuntakirjasto/

Kokkolan kaupunki. 2016f. Talohanke. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/kaupunginkirjaston_historia/fi_FI/talohanke/

Kokkolan kaupunki 2016g. Kirjastot ja palvelupisteet. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/fi_FI/kirjastot_ja_palvelupisteet/

Kokkolan kaupunki 2016h. Maakuntakirjastotoiminta. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/maakuntakirjastotoiminta/fi_FI/maakuntakirjastotoiminta/

Kokkolan kaupunki 2016i. Pääkirjasto. Viitattu 13.10.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/paakirjasto/fi_FI/paakirjasto/

Kokkolan kaupunki 2016j. Näyttely- ja kokoustilat. Viitattu 6.11.2016.
http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/nayttely-ja_kokoustilat/fi_FI/nayttely-ja_kokoustilat/

Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2015. Toimintakertomus 2015. http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/fi_FI/kirjastot_ja_palvelupisteet/_files/96720668945229281/default/Toimintakertomus_2015.pdf

Kuurojen Liitto 2015a. Edunvalvonta. Viitattu 12.7.2015. <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/tatateemme/edunvalvonta#.VaJcUigsEZY>

Kuurojen Liitto 2015b. Kirjasto- ja tietopalvelu. Viitattu 12.7.2015.
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/kirjasto#.VaJexygsEZa>

Leskelä, L. & Virtanen, H. (toim.) 2006. Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Linnapuomi, A. & Salonlahti, O. 2015. Entä saavutettavuus? Ohje kulttuurikohteen saavutettavuudesta viestimiseen. Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry. http://www.kulttuuriakaille.fi/doc/tietopaketti_ja_opaat/Enta_saavutettavuus_Ohje_kulttuurikohteen_saavutettavuudesta_viestimiseen.pdf

Luonnos 19.8.2016. Opetus- ja kulttuuriministeriö. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/vireilla_kirjastot/kirjastolaki/liitteet/Hallituksen_esitysluonnos.pdf

Nielsen, G. S. & Irvall, B. 2006. Esteetön kirjasto. Helsinki: Opetusministeriö.

Näkövammaisten liitto ry 2015a. Näkövammaisten liitto ry. Viitattu 11.7.2015. <http://www.nkl.fi/fi/etusivu>

Näkövammaisten liitto ry 2015b. Opasteet, kohokyltit ja pohjapiirrokset. Viitattu 11.7.2015. http://www.nkl.fi/fi/etusivu/esteettomyysratkaisut/kohokyltit_ja_opasteet

Näkövammaisten liitto ry 2015c. Verkkoviestintä ja verkkopalvelut. Viitattu 11.7.2015. <http://www.nkl.fi/fi/etusivu/esteettomyysratkaisut/verkko>

Näkövammaisten liitto ry 2016d. Kun kohtaat näkövammaisen. Viitattu 7.2.2016. <http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/kohtaaminen>

Näkövammaisten liitto ry 2016e. Asiakkaana näkövammainen. Viitattu 7.2.2016. <http://www.nkl.fi/fi/etusivu/esteettomyysratkaisut/esteeton-asiointi>

Näkövammaat-esite 2012. Näkövammaisten keskusliitto ry. Viitattu 22.10.2016. https://www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=7508

Papunet 2015. Mitä on puhevammaisuus? Viitattu 23.9.2015. <http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Sosiaali- ja terveydenhuolto ja syrjintä. SEIS - Suomi eteenpäin ilman syrjintää -projekti. 2016.
<http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/412429f7a29f3731f10856fe4d0534a5/1477130585/application/pdf/115079/SEIS-soster.pdf>

Suomen Daisy-konsortio 2016a. Saavutettava julkaiseminen. Viitattu 18.10.2010.
<https://www.daisy-konsortio.fi>

Suomen Daisy-konsortio 2016b. Usein kysyttyä Daisysta. Viitattu 16.10.2016. <https://www.daisy-konsortio.fi/usein-kysyttya/>

Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri -toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi. 2004. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2004:29.

Talvela, E-L. & Matero, M. 2004. Liikuntavammaisuus. Teoksessa Malm, M., Repo, M. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY.

University of Washington 2016. Equal Access: Universal Design of Libraries. Viitattu 20.2.2016.
<http://www.washington.edu/doit/equal-access-universal-design-libraries>

WC3 2008. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.0. Viitattu 16.10.2016.
<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/>

Verkko haltuun! 2015a. Maahanmuuttajat kirjastoasiakkaana. Viitattu 25.9.2015. http://www.verkkohaltuun.fi/vinkkeja_ja_valineita/maahanmuuttajat_kirjastoasiakkaana#

Verkko haltuun! 2016b. Esteettömyys kirjastoissa. Viitattu 14.2.2016.
http://www.verkkohaltuun.fi/vinkkeja_ja_valineita/esteettomyys_kirjastoissa

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2016. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

ESTEETÖNTÄ ASIOINTIA KIRJASTOSSA

-koulutuspäivä

Kokkolan kaupunginkirjasto, Hongell-sali

Koulutuspäivän ohjelma

- | | |
|--------------------|--|
| 8.30-9.00 | Aamukahvit henkilökunnan tiloissa |
| 9.00-10.00 | Koulutuksen avaus |
| | Esteetön kirjastorakennus |
| 10.00-11.30 | Erityisryhmät ja lukemisrajoitteisten aineistot |
| 11.30-12.15 | Omakustanteinen lounas |
| 12.15-13.00 | Kokemusasiantuntijat |
| 13.00-13.30 | Iltapäiväkahvit Hongell-salissa |
| 13.30-15.00 | Työpajat |
| 15.00-15.30 | Yhteenveto työpajoista ja loppukiitokset |